Adrian Tudor Brate

PSIHOLOGIE

IV 87 278
BCU IAȘI

Modele, diagnoză și gestionare

# AGRESIVITATE ȘI STRES ORGANIZAȚIONAL

EDITURA UNIVERSITARĂ

BCU IAȘI - BIBLIOTECA UNIVERSITARY

IV 87 278
BCU IASI

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

# AGRESIVITATE ŞI STRES ORGANIZAŢIONAL:
## Modele, diagnoză şi gestionare

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Adrian Tudor BRATE** este cadru didactic titular la Universitatea „Lucian Blaga" din Sibiu - specializarea psihologie, master în psihologia muncii industriale și organizaționale și doctorat în psihologie obținut la Universitatea „Babeș-Bolyai" din Cluj-Napoca (Coordonator științific: **Prof. univ. dr. Horia D. PITARIU**). Activitatea sa științifică și de cercetare include publicații și proiecte în domeniul *agresivității și stresului în organizații, psihologiei personalității și a diferențelor individuale, psihologiei muncii, organizaționale și a personalului, sănătății și siguranței ocupaționale, psihoterapiei comportamentale*. Este membru al unor organizații și asociații profesionale naționale și internaționale de profil și beneficiarul unor cursuri de formare în psihoterapie comportamentală, hipnoză și relaxare ericksoniană. Ca psiholog principal practician în psihologia muncii, transporturilor și serviciilor este implicat în activități de evaluare psihologică și consultanță organizațională.

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

ADRIAN TUDOR BRATE

776 009

# AGRESIVITATE ŞI STRES ORGANIZAŢIONAL

## Modele, diagnoză şi gestionare

0 000010 67840 BCU IAŞI

ALE

EDITURA UNIVERSITARĂ
Bucureşti

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Colecţia PSIHOLOGIE

Redactor: Gheorghe Iovan
Tehnoredactor: Adrian Tudor Brate
Corector: Monica Balaban

Editură recunoscută de Consiliul Naţional al Cercetării Ştiinţifice (C.N.C.S.) şi inclusă de Consiliul Naţional de Atestare a Titlurilor, Diplomelor şi Certificatelor Universitare (C.N.A.T.D.C.U.) în categoria editurilor de prestigiu recunoscut.

**Descrierea CIP a Bibliotecii Naţionale a României**
**BRATE, ADRIAN TUDOR**
**Agresivitate şi stres organizaţional : modele, diagnoză şi gestionare** / Adrian Tudor Brate. - Bucureşti : Editura Universitară, 2014
ISBN 978-606-591-986-0

159.9:616.89-008.441
316.613.434

DOI: (Digital Object Identifier): 10.5682/9786065919860

© Toate drepturile asupra acestei lucrări sunt rezervate, nicio parte din această lucrare nu poate fi copiată fără acordul Editurii Universitare

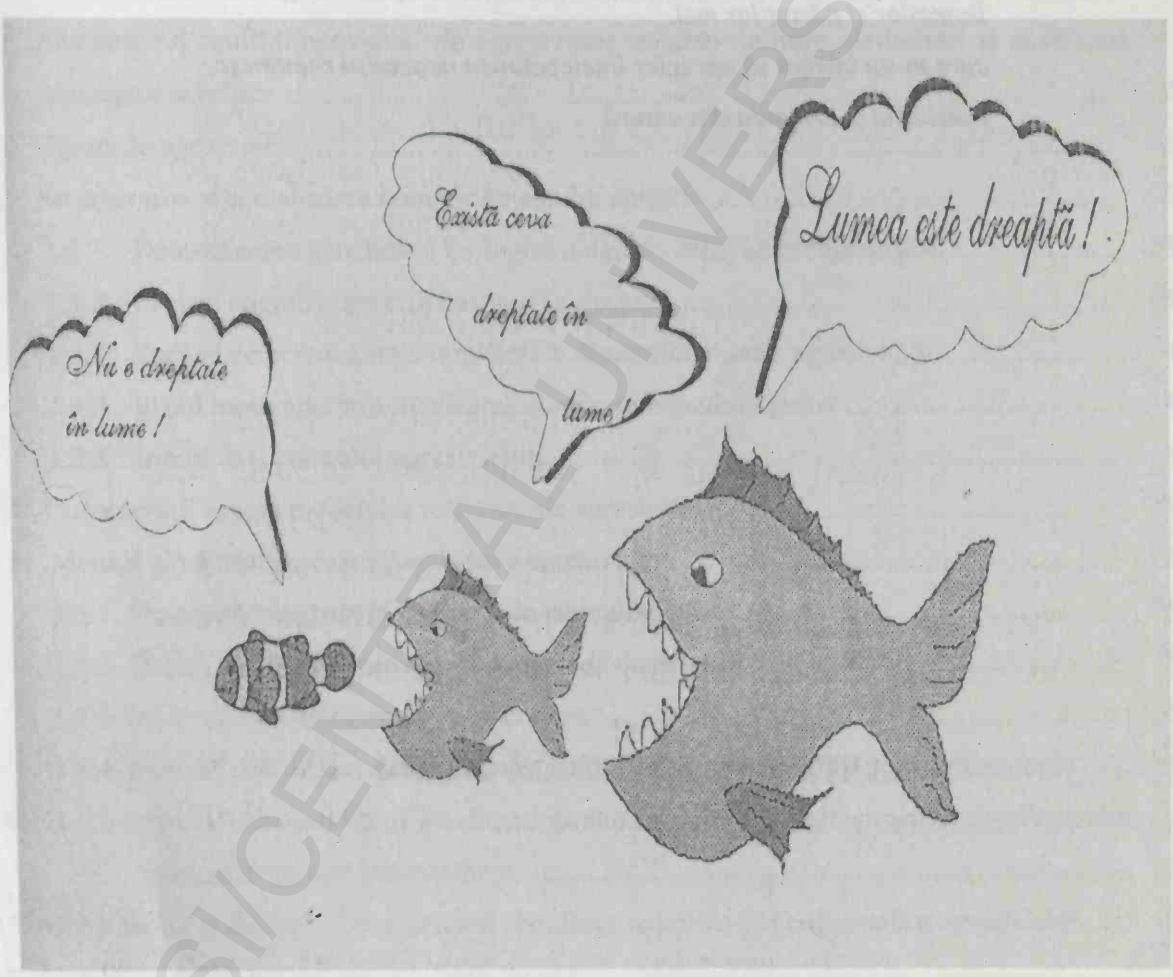
Copyright © 2014
Editura Universitară
Editor: Vasile Muscalu
B-dul. N. Bălcescu nr. 27-33, Sector 1, Bucureşti
Tel.: 021 – 315.32.47 / 319.67.27
www.editurauniversitara.ro
e-mail: redactia@editurauniversitara.ro

Distribuţie: tel.: 021-315.32.47 /319.67.27 / 0744 EDITOR / 07217 CARTE
comenzi@editurauniversitara.ro
O.P. 15, C.P. 35, Bucureşti
www.editurauniversitara.ro

07. NOV 2017

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Motto: *Orice putere, care are caracterul de violență simbolică,*
*poate să impună semnificații legitime, ascunzând raporturile de forță.*






BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*Bunicilor şi părinţilor mei,*
*care m-au învăţat să apreciez înţelepciunea neamului românesc,*
*echilibrul şi armonia din natură.*

BCU IAŞI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

## CUPRINS

**Argument.** ..... 13

**Introducere** ..... 15

**Cap. 1. Problematica agresivității: Mit sau realitate? Orientări teoretico-experimentale clasice și moderne ale agresivității** ..... 19

1.1 Constructul multidimensional de agresivitate umană: definire, delimitări și clarificări conceptuale critice ..... 20

1.2. Tipuri de agresiune ..... 31

1.3. Structurarea și actualizarea comportamentului agresiv ..... 36

1.3.1. Determinarea genetică și biologică a agresivității. Diferențe de gen ..... 36

1.3.2. Factori cognitivi specifici asociați agresiunii ..... 38

1.3.3. Factori de personalitate implicați în dimensionalitatea agresivității ..... 40

1.3.4. Rolul motivației în actualizarea comportamentului agresiv ..... 44

1.3.5. Inhibiția și controlul agresivității ..... 45

1.4. Considerații asupra modelelor teoretice ale agresivității ..... 48

1.5. Metode și instrumente de investigare a agresivității ..... 52

1.5.1. Proceduri experimentale tipice de laborator ..... 53

1.5.2. Observația comportamentală ca metodă de investigare a agresiunii ..... 54

1.5.3. Interviul psihodiagnostic și anamneza ..... 55

1.5.4. Metode și procedee psihodiagnostice de tip bioconstituțional și psihofiziologic ..... 55

1.5.5. Măsurarea agresivității și a dimensiunilor asociate ei prin intermediul chestionarelor și inventarelor de personalitate ..... 55

1.6. Considerații și discuții critice privind abordarea teoretico-experimentală a agresivității .... 58

**Cap 2. Problematica actuală a stresului organizațional** ..... 61

2.1. Fazele de dezvoltare și statutul curent al cercetărilor în problematica stresului organizațional ..... 62

2.2. Definirea stresului organizațional și delimitări / clarificări conceptuale ..... 65



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

2.2.1. Stresorii organizaționali ..... 68
2.2.2. Efectele la stresul organizațional ..... 72
2.2.3. *Copingul* sau adaptarea / ajustarea la stres ..... 75
2.2.4. Diferențele individuale ..... 79
2.2.5. Emoțiile în mediul muncii ..... 81
2.2.6. O definire / clarificare operațională a stresului organizațional ..... 83
2.3. Modele teoretice ale stresului organizațional ..... 84
2.3.1. Premise teoretice clasice pentru conturarea modelelor S.O. ..... 84
2.3.2. Abordări tradiționale și moderne ale stresului organizațional-ocupațional ..... 86
2.3.2.1. Modelul Michigan ..... 88
2.3.2.1.1. Modelul stresului muncii al lui Katz și Kahn ..... 88
2.3.2.1.2. Modelul S.O. al lui House ..... 89
2.3.2.1.3. Teoria adecvării/ ajustării persoană – mediu ..... 89
2.3.2.2. Modelul procesual al lui Mc Grath ..... 91
2.3.2.3. Modelul conceptual al lui Beehr și Newman, privind procesul S.O. 92
2.3.2.3.1. Un model bazat pe incertitudine, ca sursă de S.O. ..... 93
2.3.2.4. Un model operațional - integrativ de evaluare și gestionare ("coping") a S.O. ..... 94
2.3.2.5. Paradigma solicitare - control/suport (*"demand-control/ support"* model) a S.O. ..... 98
2.3.2.6. Modelul dezechilibrului efort-recompensă în muncă al S.O. ..... 102
2.3.2.7. Un model interdisciplinar de abordare a S.O. ..... 103
2.3.3. Considerații critice asupra modelelor stresului organizațional ..... 106
2.3.4. Direcții de cercetare pentru elaborarea unor modele comprehensive de diagnoză și management al stresului organizațional ..... 108
2.4. Metode și instrumente de investigare a stresului organizațional ..... 110
2.4.1. Originea evaluărilor stresului în muncă ..... 111
2.4.2. Măsurători comprehensive de tip self-report ale S.O. ..... 111
2.4.3. Metode observaționale de măsurare a stresorilor profesionali ..... 116
2.4.4. Metode de măsurare psihofiziologică a strain-ului profesional ..... 116
2.4.5. Probleme de actualitate implicate în măsurarea S.O. ..... 116

**Cap. 3. Agresivitate și stres în organizații** ..... 119



BCU IAȘI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

B.C.U. „M. EMINESCU" IAȘI

**Cap. 4. Perceperea agresivității și stresului organizațional: Un model de diagnoză multidimensională și gestionare. Studiu de caz** ..... 129
4.1. Obiectivele cercetării ..... 129
4.2. Ipotezele cercetării ..... 131
4.3. Un model comprehensiv de diagnoză și gestionare a stresului organizațional ..... 131
4.4. Metodologia cercetării ..... 133
4.4.1. Participanții ..... 133
4.4.2. Instrumente de cercetare utilizate ..... 134
4.4.3. Procedură ..... 136
4.4.4. Design-ul de cercetare ..... 136
4.5. Rezultatele cercetării și interpretarea lor ..... 139
4.5.1. Prelucrarea și analiza rezultatelor ..... 139
4.5.1.1. Rezultatele analizei descriptive pentru datele demografice din chestionarul PMI-RO ..... 139
4.5.1.2. Rezultatele analizei descriptive pentru variabilele incluse în studiu ..... 143
4.5.1.3. Analiza comparativă a datelor ..... 147
4.5.1.4. Analiza descriptivă bivariată: date corelaționale ale variabilelor incluse în studiu ..... 149
4.5.1.5. Predictori și moderatori ai efectelor stresului organizațional. Analiza de regresie multiliniară ierarhică: testarea modelelor ..... 158
4.5.1.5.1. Explicarea efectelor cumulate la stres pe baza influenței strategiilor de gestionare și a diferențelor individuale ..... 159
4.5.1.5.2. Explicarea efectelor cumulate la stres pe baza influenței stresorilor și variabilelor moderatoare ..... 161
4.5.1.5.3. Explicarea satisfacției postului pe baza influenței stresorilor și a dimensiunilor agresivității ..... 168
4.5.1.5.4. Explicarea satisfacției organizaționale pe baza influenței stresorilor și a dimensiunilor agresivității ..... 170
4.5.1.5.5. Explicarea angajamentului organizațional (implicării) pe baza influenței stresorilor, a strategiilor de gestionare și a dimensiunilor agresivității ..... 171
4.5.1.5.6. Explicarea stării mentale pe baza influenței stresorilor, a strategiilor de gestionare și a dimensiunilor agresivității ..... 173

BCU IAȘI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

4.5.1.5.7. Explicarea simptomelor fizice pe baza influenței stresorilor, a strategiilor de gestionare și a dimensiunilor agresivității ..... 179
4.5.1.5.8. Explicarea nivelului de energie pe baza influenței stresorilor, a strategiilor de gestionare și a dimensiunilor agresivității ..... 182
4.5.1.6. Mediatori ai relației dintre stresorii specifici și efectele specifice măsurate ale stresului organizațional ..... 187
4.5.1.6.1. Mediatori ai relației dintre variabilele-predictor și starea mentală 188
4.5.1.6.2. Mediatori ai relației dintre variabilele-predictor și sănătatea mentală ..... 191
4.5.1.6.3. Mediatori ai relației dintre variabilele-predictor și nivelul de energie ..... 193
4.5.1.6.4. Mediatori ai relației dintre variabilele-predictor și sănătatea fizică ..... 196
4.5.2. Interpretarea rezultatelor și discuții ..... 199
4.5.3. Limitele și constrângerile studiului ..... 203
4.5.4. Concluzii ..... 204
4.5.5. Implicații teoretice și practice ale cercetării ..... 205

**Cap. 5. Strategii de intervenție, aplicații și direcții viitoare ale gestionării stresului și agresivității în organizații** ..... 207
5.1. O abordare multinivelară a mangementului stresului în muncă: strategii de intervenție și prevenție ..... 207
5.1.1. O abordare tradițională a managementului S.O. ..... 207
5.1.2. Abordări actuale în managementul S.O. ..... 208
5.1.3. Strategii de management al S.O. la nivel primar (orientate organizațional) ..... 209
5.1.4. Strategii de management al S.O. la nivel secundar (orientate individual) ..... 212
5.1.5. Eficiența intervențiilor în managementul stresului în mediul I/O ..... 215
5.1.6. Reducerea stresului vs. Managementul stresului ..... 217
5.2. Aplicație: Un model explicativ comprehensiv de diagnoză și gestionare a agresivității și a stresului organizațional ..... 219
5.3. Spre o paradigmă sistemic-holistă de diagnoză și gestionare a stresului organizațional .... 225
5.4. Direcții viitoare de cercetare ..... 226
5.5. Considerații finale ..... 231
**Bibliografie** ..... 233



BCU "CAROL I" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

FIGURI:

**Figura 1.** *Un model comprehensiv de diagnoză şi gestionare a stresului organizaţional* ..... 132

**Figurile 2 a. b. – 5 a. b.** *Reprezentarea grafică pentru mediatori ai relaţiei dintre variabilele-predictor şi efectele specifice la stres* ..... 188-198

**Figurile 6 a. b.** *Reprezentarea grafică a relaţiilor semnificative de predicţie, moderare şi mediere pentru efectele specifice la stres : stare mentală şi nivel de energie* ..... 221-222

**Figura 7.** *Un model general de diagnoză şi gestionare a stresului organizaţional* ..... 224

TABELE:

**Tabelul 1.** *Cauze multiple ale comportamentului agresiv* ..... 35

**Tabelul 2.** *Clasificarea agresiunilor în funcţie de criteriile: formal-extern şi motivaţional-intern* ..... 35

**Tabelul 3.** *Sistematizarea teoriilor agresivităţii în funcţie de criteriul cauzal, tipul de agresiune şi autor* ..... *50*

**Tabelul 4.** *O clasificare nivelară a tipurilor de strategii de coping / ajustare la stresul organizaţional (S.O.) în funcţie de direcţia răspunsului posibil* ..... 78

**Tabelul 5.** *Frecvenţa utilizării instrumentelor de măsurare a S.O. în perioada 1975-1996* ..... 114

**Tabelele 6 a-k .** *Date descriptive despre informaţiile demografice ale participanţilor* ..... 139-142

**Tabelul 7a.** *Statistici descriptive comparative ale subscalelor IMP pentru 2 (două) loturi de subiecţi: englezi şi români* ..... 144

**Tabelul 7b.** *Statistici descriptive şi indicii de consistenţă internă ai variabilelor luate în studiu (N1= 311)* ..... 145

**Tabelul 7c.** *Statistici descriptive şi indicii de consistenţă internă ai variabilelor luate în studiu (N2= 134)*..... 146

**Tabelul 8.** *Statistici descriptive comparative (testul t) ale variabilelor luate în studiu (N1=311, N2=134), în funcţie de gen* ..... 148

**Tabelele 9 a b - 14 a b.** *Intercorelaţiile dintre subscalele măsurabile pentru loturile N1=311 şi N2=134* ..... 149-158

**Tabelele 15 a b – 29 a.** *Rezultatele analizei de regresie ierarhice vizând explicarea unor variabile criteriu prin intermediul variabilelor predictor* ..... 160-187

**Tabelele 30-33**. *Valorile principalilor indicatori pentru modelul recursiv testat referitor la efectele specifice ale stresului organizaţional* ..... 188-196

**Tabelul 34.** Evaluarea eficienţei tipurilor de intervenţie în gestionarea/ managementul stresului ..... ... 216

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

# Argument

Lucrarea ***Agresivitate şi stres organizaţional - Modele, diagnoză şi gestionare*** - *"abordează o tematică de actualitate, într-o manieră riguroasă. [...] Ea oferă atât rezultate teoretico-metodologice obţinute în studii riguroase, cât şi rezultate aplicative în domeniul diagnozei stresului şi agresivităţii în organizaţii. [...] Conţinutul teoretic şi studiile efectuate relevă un nivel ridicat de cunoaştere a domeniului, fiind utile cercetării ştiinţifice în psihologia muncii şi organizaţională. [...] Concluziile studiilor şi analiza implicaţiilor practice ale rezultatelor obţinute reprezintă contribuţii originale ale lucrării. [...] Valoarea practică, aplicativă a acestei cercetări de amploare este incontestabilă."*

*"Prin maniera de prezentare, contribuţia de ordin metodologic, actualitatea informaţiei oferite, originalitatea soluţiilor propuse şi caracterul aplicativ notabil considerăm că această lucrare întruneşte toate calităţile necesare unei lucrări de referinţă."*

**Prof. univ. Dr. Horia D. PITARIU**

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

# INTRODUCERE

Viaţa social-profesională actuală îi supune, din ce în ce mai mult, pe indivizi, - purtători ai unor rol-status-uri multiple şi membri ai diverselor organizaţii (cu structuri diferite) - unor presiuni multiple, specifice sau nespecifice, care le activează, conştient sau nu, resursele personale de adaptare. O mulţime de condiţii, situaţii, presiuni/ tensiuni, pericole, riscuri, ameninţări de ordin fizico-chimic sau din mediul socioprofesional pot fi considerate reale agresiuni pentru persoana umană, ca sistem bio-psiho-social.

Interesul cercetătorilor pentru ***problematica agresivităţii*** - pe de o parte - şi al ***stresului*** (în speţă, ***organizaţional-ocupaţional***) - pe de altă parte - s-a păstrat viu (la nivel de cercetare fundamentală), chiar s-a intensificat, în special, în ultimul deceniu (dovadă sunt numeroasele cărţi, studii, articole şi publicaţii ştiinţifice care dezbat aceste tematici). Abordarea actuală a acestor tematici de cercetare (a agresivităţii şi a gestionării stresului organizaţional) se realizează interdisciplinar prin prisma unor paradigme teoretico-experimentale noi sau reinterpretării moderne a unora deja clasice din diverse ramuri ale psihologiei, sociologiei, medicinei, care prefigurează cheia descifrării cauzelor şi / sau controlului unor conduite sau stări psihice umane organizatoare sau dezorganizatoare în special, dar şi a costurilor, a implicaţiilor şi a efectelor (pe termen scurt sau lung), pe care le pot produce aceste două fenomene din punct de vedere procesual - la nivel :

- *(inter-)individual* (de exemplu, privind sănătatea, armonia personalităţii, satisfacţia, eficienţa şi managementul social-profesional);
- *(intra-)organizaţional* (de exemplu: eficienţă, productivitate, succes) şi/sau
- *macrosocial / intersocietal* (de ex.: stabilitate-instabilitate socială).

În ultimul timp, printre realităţile sociale din era globalizării, aceste două fenomene tind să capete forme noi de manifestare şi să se întrepătrundă tot mai des (de exemplu, *mobbing-ul* sau agresiunea în mediul organizaţional şi al muncii: Hershcovis, et al., 2007).

În procesul dinamic al stresului organizaţional, rolul personalităţii şi strategiilor de gestionare în moderarea impactului presiunilor socioprofesionale asupra efectelor şi în managementul stresului este în continuare o *temă de actualitate* (Johnson, 1996; Semmer, 1996 ; Theorell & Karasek, 1996; Zapf, Dormann & Frese, 1996; Kasl, 1996, 1998; Feshbach & Zagrodzka, 1997; Hurrell et. al., 1998; Spector & Jex, 1998; Vagg & Spielberger, 1998 ; Zapf,



BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

1999), susținută de revirimentul și importanța *studiului diferențelor individuale* pentru descifrarea, explicarea și predicția conduitelor umane (Pitariu & Albu, 1996; Pawlik, 1996 ; Semmer, 2000 ; Amelang, 2000 ; Pitariu, 2000, 2004). De asemenea, noua paradigmă de cercetare, fundamentată pe importanța *emoției în muncă* (Briner, 1999) și *studiul modern al emoțiilor și al corelatelor lor psihofiziologice* (Stemmler, 2000 ; Stemmler et. al., 2000 ; Boedekker & Stemmler, 2000) oferă un suport științific și aplicativ comun pentru *investigarea relațiilor procesuale recurente între agresivitate și adaptarea la stresul organizațional.*

Această lucrare se înscrie tocmai în acest context actual de preocupări științifice. Stresul la locul de muncă constituie o trăsătură comună a vieții moderne, una dintre multiplele probleme cu care se confruntă societatea modernă. Viața profesională și mediul organizațional generează stres, care are consecințe asupra activității profesionale (satisfacție, performanță) și asupra stării de bine mentală/fizică a angajaților (Pitariu, 2004). Încercarea de a combate aceste probleme la nivel individual și organizațional și de a minimiza costurile datorate efectelor stresului organizațional a generat o multitudine de modele de diagnoză, prevenție și gestionare a stresului organizațional/ocupațional. Printre primele diferențe individuale studiate, care s-au dovedit a avea un rol în amplificarea reacțiilor la stres a fost tipul A de personalitate sau de comportament (modelul vulnerabilității, unul dintre primele modele de stres), iar o serie de studii au testat rolul moderator al acestei variabile în relația dintre stresorii la locul de muncă și efectele stresului (Day & Jreige, 2002). De asemenea, alte studii au decelat rolul unor factori de personalitate, ca predictori pentru comportamentul agresiv, în condiții de provocare sau neutre (Bettencourt et al., 2006), pentru agresiunea la locul de muncă (operaționalizată ca stresor și efect în procesul stresului organizațional, Hershcovis et al., 2007; Lapierre, Spector & Leck, 2005) sau pentru satisfacția muncii în general (Judge, Heller & Mount, 2002). Deoarece cercetările au demonstrat (Edwards et al., 1990, Edwards & Baglioni, 1991) că măsurătorile globale ale tipului A de comportament prezintă o deficiență la nivelul validității de construct, s-a propus ca studiile să utilizeze și să opereționalizeze concepte multidimensionale și nu unidimensionale.

Ca o noutate în abordarea stresului organizațional, ne propunem să testăm rolul predictor al agresivității, ca un construct multidimensional, în cadrul unui model comprehensiv de diagnoză și gestionare a stresului organizațional, în relație cu stresorii și efectele la stres. Analizele factoriale, privind constructul de agresivitate, au identificat doi factori distincți ai variabilelor de personalitate relaționate agresivității: primul factor îl reprezintă *dimensiunea reactivă și impulsiv-afectivă*, iar al doilea factor – *dimensiunea social-cognitivă și instrumentală/ proactivă a agresivității* (Bettencourt et al., 2006; Caprara et al., 1996; Dodge & Coie, 1987; Dodge et al., 1997; Hennig et al., 2005; Martin et al., 2000). Deoarece agresivitatea, - pe care o vom defini operațional ca disponibilitate de activare și actualizare a unei conduite agresive,- are o multitudine de scopuri, forme și niveluri de



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

manifestare şi nu toate au finalitate dezadaptativă sau distructivă, vom lua în considerare şi consecinţe pozitive ale ei asupra efectelor la stres.

Astfel, la nivel teoretic, studierea multidimensională a agresivităţii în relaţie cu stresorii, diferenţele individuale, strategiile de gestionare şi efecte poate îmbogăţi cunoaşterea fundamentală a celor două fenomene sociale în interacţiune, oferindu-ne o imagine holistă. La nivel practic, abordarea acestei teme şi rezultatele cercetării pot furniza date utile pentru diagnoza multidimensională a descriptorilor investigaţi (presiuni socioprofesionale specifice, diferenţe individuale, strategii de gestionare, efecte diverse) şi pentru intervenţie şi gestionare eficientă (prevenţie, management la nivel individual şi organizaţional: reducerea stresorilor, implementarea unor programe de training şi dezvoltare a resurselor, tratament). În plus, pe baza unui model elaborat de diagnoză şi management al stresului organizaţional, în care includem agresivitatea drept construct multidimensional, care poate fi la rândul ei operaţionalizată ca stresor psiho-social (hărţuire), diferenţă individuală/ trăsătură de personalitate şi efect al stresului (agresiune la locul de muncă), putem iniţia un program concret de intervenţie şi prevenţie la nivel individual, de grup sau de organizaţie.

*Scopul general* aplicativ al lucrării este decelarea relaţiilor dintre *agresivitate* (a dimensiunilor, a corelatelor sale) şi *stresul ocupaţional-organizaţional* (a componentelor sale), operaţionalizate în termeni de constructe multidimensionale şi înglobarea agresivităţii într-un model operaţional – integrativ comprehensiv de diagnoză şi management al stresului în organizaţii. Acest lucru se va concretiza în examinarea relaţiei dintre anumite dimensiuni ale agresivităţii luate în studiu şi alte diferenţe individuale (cu rol moderator, respectiv, mediator) şi efectele stresului, după controlarea impactului vârstei şi a stresorilor percepuţi. Totodată, se va examina rolul predictiv al agresivităţii (operaţionalizată multidimensional), în relaţia cu efectele surselor de presiune socio-profesionale.

*Obiectivele specifice ale lucrării sunt următoarele:*

- prezentarea sistematică şi analiza critică a paradigmelor teoretico-experimentale şi metodologice ale agresivităţii şi stresului organizaţional/ ocupaţional, ale aplicaţiilor şi relaţiilor dintre aceste constructe multidimensionale;
- abordarea multinivelară a managementului stresului în muncă: prezentarea şi propunerea unor strategii de gestionare (intervenţie şi prevenţie) a stresului organizaţional la nivel individual şi organizaţional, aplicabile pe baza modelului de diagnoză şi management;
- decelarea interacţiunilor dintre dimensiunile agresivităţii (*agresivitate reactivă, tendinţă de dominare, agresivitate proactivă, nerăbdare*) şi descriptorii stresului organizaţional (stresori, diferenţe individuale, strategii de gestionare, efecte);
- evidenţierea unor aplicaţii şi conturarea unor direcţii viitoare de cercetare;



BCU CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Pentru realizarea obiectivelor, *demersul de cercetare* la care s-a recurs porneşte de la prezentarea importanţei studierii modelelor teoretice şi a metodelor de măsurare ale agresivităţii (capitolul 1) şi ale stresului organizaţional (capitolul 2), precum şi a relaţiei dintre agresivitate şi stres în organizaţii (capitolul 3), pentru a desprinde cadrul teoretic şi metodologic, în care este abordată această temă şi a oferi suport pentru obiectivele şi ipotezele demersului de investigare.

Capitolul 4 cuprinde un studiu de caz complex referitor la perceperea, diagnoza multidimensională şi gestionarea agresivităţii şi stresului organizaţional: sunt prezentate metodologia la care s-a recurs pentru a aborda această temă (participanţii la studiu, instrumentele şi procedura utilizată pentru a testa ipotezele propuse), analiza datelor obţinute, descrierea pe larg a rezultatelor, interpretarea şi discuţiile acestor rezultate, ţinându-se cont de anumite rezultate deja existente în literatura de specialitate, limitele şi constrângerile studiului, de care trebuie să se ţină cont în aprecierea rezultatelor prezentului demers. La sfârşitul capitolului, sunt sintetizate concluziile cercetării şi oferite posibile implicaţii teoretice şi practice ale lucrării.

Capitolul 5 este dedicat gestionării agresivităţii şi managementului stresului în organizaţii, a aplicaţiilor şi direcţiilor viitoare de cercetare. Sunt expuse modalităţi şi tehnici utile de intervenţie, precum şi exemplificarea, în cadrul unui model, a unui demers explicativ de diagnoză şi gestionare a agresivităţii şi a stresului în organizaţii, pe baza cercetării efectuate. La sfârşitul capitolului sunt prezentate direcţii viitoare de cercetare pentru diagnoza şi gestionarea agresivităţii şi stresului în organizaţii, precum şi consideraţii finale.

BCU IAŞI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

# CAPITOLUL 1

# PROBLEMATICA AGRESIVITĂŢII: MIT SAU REALITATE? ORIENTĂRI TEORETICO-EXPERIMENTALE CLASICE ŞI MODERNE ALE AGRESIVITĂŢII

Epocile istorice se diferenţiază prin concepţia despre om. Problema agresiunilor este foarte veche şi totuşi actuală. Pe măsura evoluţiei filogenetice a umanităţii, perceperea agresiunii s-a diferenţiat.

Începând cu a doua jumătate a secolului al XX-lea, următoarele accepţiuni asupra agresivităţii umane par să prevaleze în societatea modernă:

- indivizii umani posedă instincte sau pulsiuni agresive;
- manifestarea agresivităţii este sănătoasă, deoarece astfel se evită bolile de inimă, stresul, hipertensiunea arterială;
- instinctul agresiv poate fi controlat prin activităţi substitutive (sport, vizionare de filme);
- copiii ar trebui lăsaţi să se manifeste agresiv când se joacă;
- violenţa este rezultatul instinctului agresiv;
- actele de extremă violenţă sunt comise de indivizi bolnavi mental;
- războiul este o expresie şi o exacerbare a instinctului agresiv la nivel societal şi intersocietal.

Enunţurile „axiomatice" de mai sus alcătuiesc o aşa-numită *„mitologie a agresivităţii"* (Groebel & Hinde, 1989). Aceste *„mituri"* (enunţuri) nu se ridică însă deasupra simţului comun, fiind întâlnite des de-a lungul timpului la nivelul reprezentărilor sociale din diferite societăţi, comunităţi, culturi sau subculturi şi difuzate uneori chiar de mass-media.

În zilele noastre, *homo technologicus* - *OMUL POSTMODERN* este *"nevoit"* să trăiască agresiunea (sub forma unor stresori specifici şi diversificaţi) pe tot parcursul existenţei sale. De exemplu, un subiect controversat şi actual este dacă - intenţionat sau nu- mediile sociale (mijloacele de comunicare în masă, care au o predilecţie pentru senzaţionalul agresiv) şi diferitele tipuri de organizaţii, - în special cele de tip birocratic - produc şi cultivă forme de agresiune psiho-afectivă



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

sau instrumentală şi în ce măsură gradul de dependenţă a PERSOANEI faţă de instituţiile şi organizaţiile create, determină slăbirea sau atrofierea mecanismelor sale de autoapărare (inclusiv a potenţialului agresiv).

În cercurile ştiinţifice, *caracterul înnăscut sau dobândit/ învăţat al agresivităţii* (este agresiunea fenomen natural sau produs cultural) a stârnit vii controverse ştiinţifice, iar studiile şi cercetările experimentale s-au axat în mare parte tocmai pe verificarea sau infirmarea "*mitologiei agresivităţii*".

Înainte de toate însă, orice demers ştiinţific de cunoaştere are nevoie de o clarificare a conceptelor, pe care le întrebuinţează şi cu care operează, delimitându-le sensul şi sfera semantică.

### 1.1. Constructul multidimensional de agresivitate umană: definire, delimitări şi clarificări conceptuale critice

Chiar dacă preocupările ştiinţifice în domeniul agresivităţii datează de la începuturile secolului al XX-lea, de abia începând cu a doua jumătate a lui, **agresivitatea umană** a devenit o temă centrală de cercetare în psihologie. Dovadă sunt numeroasele cărţi, articole şi studii publicate până în prezent sub redacţia unor edituri prestigioase (de ordinul zecilor de mii), care abordează problematica agresivităţii prin prisma psihologiilor de ramură, dar şi din alte perspective ştiinţifice (medicale, etologice, antropologice, sociologice) şi culturale, contribuind la întregirea cunoştinţelor despre **fenomenul complex al agresivităţii.**

Numeroşi autori şi cercetători au luat în calcul **cunoaşterea agresivităţii** în *ecuaţia personalităţii şi a raporturilor sociale*. Dar ipotezele şi modelele teoretice elaborate asupra agresivităţii au stârnit vii *controverse*. Disputa ştiinţifică a pornit de la ipoteza, dacă agresivitatea:

- are caracter ***înnăscut*** (pattern de reacţie instinctiv), cum afirmă **etologii** sau ***dobândit*** (actele agresive sunt răspunsuri învăţate din observarea şi imitarea de modele), cum susţin teoreticienii **învăţării psiho-sociale;**
- e o manifestare conştientă a ***Thanatosului*** (pulsiune), cum afirmă **freudienii** sau un ***răspuns la o situaţie frustrantă***, cum susţine **ipoteza frustrare-agresiune;**
- e o manifestare a ***dorinţei de putere şi a tendinţei de dominare***, cum afirmă **adlerienii** sau o ***conduită instrumentală***, cum susţin **cognitiviştii.**

Părerile rămân împărţite, iar o definiţie atotcuprinzătoare şi unanim acceptată nu a fost găsită, datorită disensiunilor privind delimitările conceptuale sau operaţionalizarea constructului de agresivitate.

Este important de subliniat că în câteva din studiile sau cercetările metaanalizate pot fi identificate *erori de definire şi conceptualizare* a noţiunii de agresivitate, care influenţează însă



BCU "MIHAIL KOGĂLNICEANU" UNIVERSITY LIBRARY

modul de operaţionalizare a constructului în demersurile metodologice şi de cercetare. Cea mai frecventă eroare, care provine în articolele şi studiile româneşti de la traducerea din alte limbi (engleză, franceză, germană) a termenilor este absenţa distincţiei clare sau utilizarea ambiguă între **agresivitate** – definită ca **trăsătură de personalitate**, *disponibilitate, propensitate, caracteristică individuală relativ stabilă sau eventual conduită internă agresivă* şi **agresiune** – *comportament observabil, ce poate îmbrăca mai multe forme*.

De asemenea, în *observarea, evaluarea şi definirea unei* ***acţiuni sau activităţi agresive*** contează stabilirea **intenţiei** de a produce rău, de a răni sau a distruge, a **motivaţiei, scopului** manifest sau nu şi a **formei de exprimare sau executare** a actului propriu-zis. Deoarece orice agresiune presupune cel puţin două părţi implicate şi se derulează în cadrul unei relaţii între subiectul şi obiectul agresiunii, este important şi **rolul** sau **poziţia** de pe care este declanşată agresiunea (*rol de agresor sau victimă, cine atacă şi cine se apără, care este obiectul agresiunii şi cu ce valoare simbolică este investit*).

Ne propunem, în continuare, să definim agresivitatea şi să prezentăm delimitări şi clarificări conceptuale critice ale constructului multidimensional de agresivitate, ale formelor de manifestare a agresivităţii, ale tipurilor de agresiune şi cauzalităţii lor multiple.

Conceptul de agresivitate (de la latinescul „*aggressio*" - atac, lovitură) a fost definit diferit, dar de multe ori confuz sau eronat.

Pe scară evolutivă, agresivitatea, avându-şi originea în excitabilitatea sistemului nervos central, este o caracteristică generală a organismelor vii, legată de satisfacerea trebuinţelor fundamentale (de alimentare, de apărare, de reproducere, de mişcare).

La rândul lor, **manifestările agresivităţii umane** implică participarea persoanei la diferite **niveluri**: *biologic, afectiv, cognitiv, motivaţional, volitiv, atitudinal şi acţional-comportamental*, nefiind limitată doar la cele cu consecinţe negative (distructive sau dezorganizatoare). Integrată condiţiei umane, agresivitatea include atât tendinţe spre satisfacerea nevoilor, cât şi modalităţile de acţiune, ca de pildă, dinamismul unei persoane angrenate în lupta pentru autoafirmare, aptă de a depăşi dificultăţile vieţii.

Definirea agresivităţii are drept scop stabilirea raportului de cuprindere conceptuală între constructul „*agresivitate*" şi alţi termeni, precum şi sporirea rigorii metodologice (de exemplu, prin creşterea validităţii relative la construct sau explicarea constructului „agresivitate": vezi şi Pitariu & Albu, 1996, în cazul operaţionalizării şi construirii unui instrument de măsurare).

Incluşi constructului de agresivitate sunt termenii care desemnează comportamentul agresiv şi implicarea actului agresiv în viaţa socială şi organizaţională. Aceşti termeni, care reprezintă **delimitări conceptuale utile în studiul agresivităţii**, implică o multitudine de *forme de manifestare, la diferite niveluri*:



BCU "CAROL I" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**1. Agresiunea sau comportamentul agresiv**

***Agresiunea*** este un termen **general**, folosit pentru o varietate largă de acte, care implică atac şi/sau ostilitate. Este folosit în mod obişnuit pentru definirea unor acte ipotetic motivate de:

- frică sau frustrare;
- dorința de a produce frica sau fuga;
- tendința de a promova propriile idei sau interese.

*Observație*: Considerăm util în a reaminti că agresiunile se referă la comportamentul agresiv, spre deosebire de agresivitate, care implică dispoziția sau disponibilitatea de angajare în acte ostile şi/sau ofensive, deoarece am constatat că unii autori români, care abordează problematica agresivității nu fac distincție între agresiune şi agresivitate.

În *sens restrâns*, înțelegem prin **agresiune** un *act orientat împotriva unui sistem, fie el obiect, organism sau surogat de organism (de exemplu, ruperea unei fotografii care înfățişează chipul unei persoane), cu scopul de a răni, deteriora sau distruge*; agresiunea implică şi comportamente ofensatoare, acțiuni declanşatoare de durere, mânie, dezorganizare, care scapă uneori observației directe.

Propunem distingerea între agresiune **de tip predominant instrumental** (motivată cognitiv, în care există un scop clar definit în termeni de beneficii) şi de **tip predominant emoțional**, care are la bază o frustrare, afectivitate negativă sau alte motivații impulsive-reactive, care dezorganizează persoana.

Ne propunem să definim *operațional,* în special, **agresiunea instrumentală** ca *strategie comportamentală de tip confruntativ* (în unele cazuri şi strategie de coping pentru procesul dinamic al stresului, în conformitate şi cu Miclea, 1997), *cu finalitate adaptativ-rezolutivă pentru persoană, dezvoltată pe un substrat predominant cognitiv şi actualizată în urma conştientizării scopurilor în termeni de cost – beneficiu, conflictualizării sau dezorganizării în sistemul persoanei.*

**Scopurile agresiunii** pot fi multiple, de aceea o **clasificare** a lor ar putea fi utilă într-un demers metodologic de construire a unui instrument de măsurare/ psihodiagnoză a agresivității :

1. Predominant ***noninjurioase***, motivate **rațional** (de tip **instrumental extrinsec**):

a) Obținerea de profit / beneficiu (bani, statut social, recunoaştere socială);
b) Coerciție şi control: influențarea comportamentului altor persoane în virtutea unei legitimități, de genul normelor şi valorilor sociale;
c) Putere şi dominare;
d) Promovarea imaginii proprii: managementul impresiei;
e) Dezorganizarea/ perturbarea sau distrugerea unei ordini, relații, structuri, ierarhii sau a unui sistem complex (de exemplu, persoana umană) în scopul impunerii propriei ordini;



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

2. Predominant ***injurios agresive***, motivate **emoţional** şi datorate unei activări neplăcute sau plăcute:

a) Aducerea de injurii altei persoanei, organism sau surogat de organism;
b) Rănirea, dăunarea, ofensarea, jignirea, ultragierea, prejudicierea, lezarea unei fiinţe care este motivată să evite un asemenea tratament;
c) Impunerea propriei ordini, organizări sau dezorganizări de natură impulsiv-expresivă sau patologică;

**Comportamentul agresiv** şi formele sale subsumează atitudini şi acte, fapte singulare sau repetitive, manifestate agresiv sau violent, faţă de propria persoană (***autoagresiune***) sau faţă de alţii (***heteroagresiune***).

**Premeditarea (intenţia) actului agresiv** joacă un rol esenţial, dar trebuie făcută distincţia între *aspectul voliţional-intenţional (instrumental) şi cel accidental sau impulsiv-afectiv*.

*Cronicizarea comportamentului agresiv, ca expresie a inadaptării*, duce la violarea regulilor morale, legale, a integrităţii fizice, a drepturilor, a bunurilor şi a libertăţilor. Acest tip de comportament se organizează pe un nucleu existent din copilărie şi adolescenţă, putând deveni o formă de ***comportament deviant sau antisocial-delincvenţial*** (Păunescu, 1994).

Un tip special de comportament, care poate fi *asociat comportamentului agresiv*, mai ales în situaţii total noi şi complexe, este cel al ***asumării riscului („risk taking behavour"***, Trimpop, 1994), controlat conştient sau nu şi caracterizat prin perceperea incertitudinii asupra beneficiilor sau costurilor implicate intr-o acţiune cu rol adaptativ a propriei persoane.

***Comportamentul de tip A*** *(„Type A Behavour Pattern")* subsumează un set de comportamente manifeste, fiind definit iniţial de Friedman & Rosenmann (1974) ca un complex de tip acţiune-emoţie, care poate fi observat la orice persoană care este implicată agresiv într-o luptă cronică, neîncetată, de acumulare a tot mai mult în tot mai puţin timp, în ciuda opoziţiei celorlalte persoane sau lucruri. Manifestările deschise ale acestei lupte includ vorbire accelerată, explozivă, un ritm galopant de viaţă, nerăbdare faţă de încetineală, concentrarea asupra mai multor activităţi deodată, insatisfacţia privind propria viaţă şi preocupare exagerată de sine, tendinţa de a intra permanent în competiţie cu alţii. Elementele definitorii majore ale acestui pattern sunt: agresivitate extrapunitivă, ostilitate, criza timpului ("*time urgency*"), atitudine exagerat competitivă (Rosenmann, 1978). Cercetările au demonstrat ca acest tip de comportament reprezintă un factor independent de risc pentru boli coronariene şi ateroscleroză, precum şi un predictor pentru stres.

***"Mobbing-ul" sau hărţuirea socio-profesională*** - termen utilizat cu precădere în ultimii ani (Zapf, 1999), se referă la şicanele, jignirile, injuriile dese şi pe termen lung la care este supusă o persoană la locul de muncă sau într-o organizaţie din partea şefului sau a grupului de apartenenţă ocupaţională sau socială.



BCU "CAROL I" UNIVERSITY LIBRARY

Acest tip de agresiune, care implică relații/ acțiuni de comunicare negativă și urmărește victimizarea persoanei-țintă de pe o poziție inegală - de putere, la fel ca și ***hărțuirea psihosexuală*** din diferite medii și ***"bullying-ul"*** (Berkowitz, 1993), hărțuirea întâlnită la (pre)- adolescenții din mediul școlar, crescuți sub influența subculturilor delincvente sunt considerate stresori organizaționali și sociali importanți (destul de puțin studiați la noi în țară), datorită efectelor sale dezorganizatoare și uneori, dezastruoase asupra dezvoltării și structurării personalității.

**2. Mânie și ostilitate:**

În literatura americană de specialitate a deceniilor 7 și 8 ai secolului al XX-lea, conceptele de mânie/ furie (*„anger"*), ostilitate și agresiune au fost definite ambiguu și uneori contradictoriu, creând confuzii (Berkowitz, 1962; Buss, 1961). De aceea, s-a recurs la termenul de *„sindromul AHA"("anger - hostility - aggression syndrom"),* clarificând în același timp și conceptele componente ale sindromului. Constructul de mânie *(„anger")* se referă la o stare emoțională, de intensitate, care variază de la o enervare/ iritare ușoară până la furie și care determină o activare *(„arousal")* crescută a sistemului nervos autonom. Ostilitatea, care subsumează emoții sau sentimente aversive, reprezintă un set complex de atitudini distructive, negative: de ură, animozitate, resentiment, supărare cronică, care motivează comportamente agresive, orientate spre distrugerea de obiecte, aducerea de injurii altor persoane.

O convenție utilă în delimitarea acestor concepte este distingerea între ostilitate și agresiune instrumentală. În timp ce agresiunea ostilă se referă la un comportament motivat de mânie (emoții aversive), agresiunea instrumentală se referă la un comportament agresiv, fără motivații emoționale și cu un nivel moderat de excitație/activare, orientat spre înlăturarea unui obstacol, care se interpune între agresor și scop (Spielberger, Jacobs, Russell & Crane, 1983). De asemenea, se impune în a delimita conceptual și empiric între intensitatea mâniei, ca stare emoțională *(„state-anger")* și diferențele individuale în predispoziția pentru mânie, ca trăsătură de personalitate *("trait-anger,* Chesnay & Rosenmann, 1985).

Mânia a fost identificată ca un factor de risc potențial pentru bolile cardio-vasculare, datorită:

(1) corelației cu presiunea arterială (provoacă hipertensiune);

(2) apartenenței, ca o componentă majoră la tipul A de comportament;

(3) corelației cu ateroscleroza coronariană.

Activarea mâniei *(„anger arousal")* este marcată de: activarea fiziologică în sistemele cardiovasculare și endocrine, tensiune în musculatura scheletică, declanșarea de pattern-uri de cogniții antagoniste și în final, comportament agresiv. Dar mânia nu este nici necesară, nici suficientă pentru trecerea la actul agresiv, cu toate că activarea mâniei crește probabilitatea



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

declanşării agresiunii (Rule & Nesdale, 1976). Unii factori de învăţare socială pot influenţa comportamentul agresiv, independent de activarea mâniei, ceea ce permite considerarea anumitor forme de comportament organizaţional şi social ca acte de agresiune violentă (Monahan & Novaco, 1980).

Considerăm că activarea mâniei este un proces mediat cognitiv (în acord cu Chesnay & Rosenman, 1985; Konecni, 1975; Lazarus, 1966; Novaco, 1979; Berkowitz, 1962; Feshbach, 1970; Bandura, 1973). Principalele clase de cogniţii, care determină declanşarea sau actualizarea mâniei sunt expectanţele (*„expectations"*, în sens de aşteptări) şi evaluările (*„appraisals")* subiecţilor. Cercetările au demonstrat că evaluarea provocării (*„appraisal of provocation")* influenţează amplitudinea comportamentului agresiv. Agresiunea creşte în intensitate şi anvergură odată cu evaluările de tip aversiv (intenţia percepută de a ataca, a lovi, a răni) şi descreşte datorită evaluărilor cognitive adaptative (reinterpretarea pozitivă/benignă a experienţei). Efectele expectanţelor (abordate şi de cercetările asupra relaţiei frustrare-agresiune), privind studiul agresiunii se referă în principal la:

(a) declanşarea agresiunii în acord cu sistemul de valori al observatorilor;

(b) inhibiţia agresiunii în legătură cu represia aşteptată sau expectanţele rolului de gen.

Expectanţele influenţează, în special, activarea instrumentală a mâniei, prin anticiparea evenimentelor aversive (Chesnay si Rosenman, 1985). În acest caz, mânia poate fi un răspuns emoţional adaptativ la un conflict, deoarece potenţează/ energizează comportamentele rezolutive.

Merită să amintim aici teoria perceptual-motorie asupra emoţiei a lui Leventhal (Berkowitz, 1983), conform căreia o persoană percepe apariţia/declanşarea unui eveniment, îl interpretează şi răspunde printr-o reacţie expresiv-motorie involuntară şi spontană, care este proiectată în sistemul nervos central, generând o stare afectivă de supărare sau mânie. Odată activată, mânia influenţează expectanţele şi evaluările cognitive viitoare, datorită unor conţinuturi mnezice selectiv-schematice sau emoţionale.

Mânia poate fi abordată şi ca reacţie afectivă la stres, deoarece mânia şi stresul au în comun activarea fiziologică, declanşată prin expunerea la stresori fizici, psihici sau organizaţionali/sociali. În studiile de specialitate privind stresul ocupaţional/organizaţional, se foloseşte conceptul de **afectivitate negativă** (*„negative affectivity"),* definit ca o trăsătură generală de personalitate (Watson & Clark, 1984), care reflectă diferenţele individuale privind emoţiile/ sentimentele negative. Definirea conceptului de afectivitate negativă se bazează pe ipoteza că reacţiile afective depind nu doar de caracteristicile de mediu, ci şi de diferenţe stabile în structurarea dispoziţiilor persoanei, care-o predispun la reacţii pozitive sau negative faţă de mediu. Indivizii care trăiesc mai intens afectivitatea negativă se orientează asupra aspectelor negative ale lucrurilor/fenomenelor, iar distresul perceput este mai nociv în toate situaţiile. Afectivitatea negativă influenţează, atât modul



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

în care persoana percepe lumea, cât şi experienţele interioare. O speculaţie interesantă, dar nedemonstrată prin cercetări de fiziologia creierului, susţine că *afectele negative generează **simultan** atât tendinţe de luptă, cât şi de fugă sau evitare* (Berkowitz, 1993). Dacă însă, concepem mânia ca pe o experienţă care emerge din conştientizarea modificărilor fiziologice, a reacţiilor expresiv-motorii, a conţinuturilor cognitive (memorii), putem concluziona că mânia acompaniază, dar nu cauzează ea singură agresiune de tip emoţional.

**3. Frica** reprezintă emoţia declanşată de o stimulare cu valoare de pericol pentru organism (agresiune), fiind însoţită de diverse reacţii observabile (de exemplu, piloerecţie, coborârea sprâncenelor şi a pleoapelor) şi modificări psihofiziologice (de exemplu, ale conductibilităţii electrice cutanate, tensiunii musculare, ritmului cardiac şi respirator, ale activităţii gastrointestinale), în funcţie de intensitatea ei, istoria personală şi contextul situaţional (Şchiopu, 1997). Se diferenţiază frica, în care organismul este implicat activ pentru a face faţă ameninţării de pierdere a controlului (se activează sistemul simpatic şi medulosuprarenal: creşterea cantităţii de adrenalină şi noradrenalină) şi frica, în care organismul reacţionează pasiv, resemnându-se cu pierderea controlului (se activează sistemul hipofizo-cortico-suprarenal: creşterea ACTH şi a corticosteronului). Frica poate fi provocată de declanşatori înnăscuţi, de stimuli nociceptivi sau datorită învăţării, prin asocierea de stimuli condiţionaţi cu valoare agresivă. Reacţie emoţională eminamente adaptativă prin rolul pe care-l joacă în supravieţuirea organismului, frica poate lua forme patologice atunci când imobilitatea îşi pune amprenta asupra conduitelor active posibile (vezi legătura cu stresul: resemnarea dobândită - „*learned helplessness*"), atunci când emoţia se generalizează în mod exagerat la stimuli inofensivi (fobie) sau când ea se instalează în timp (dincolo de momentul confruntării efective cu pericolul): fie prin anticipare, fie prin persistenţa stării emoţionale (anxietate, angoasă).

**4. Anxietatea** este emoţia declanşată de anticiparea unui pericol difuz, greu de prevăzut şi controlat. Se transformă în frică în faţa unui pericol bine identificat. Anxietatea este însoţită de modificări fiziologice şi hormonale caracteristice stărilor de activare ridicată şi este adeseori asociată:

- *comportamentului de conservare-retragere/repliere* (atitudini extreme: fie fugă sau luptă pe de o parte, fie *inhibiţie activă*, pe de altă parte, ca strategie fundamentală de apărare, activată în momentul unui conflict social, în cazul confruntării într-un spaţiu închis cu un congener foarte agresiv, prin care individul tinde să se protejeze diminuându-şi interacţiunile cu mediul înconjurător) sau
- *conduitelor de evitare* în faţa unei agresiuni, care ameninţă supravieţuirea individului.



BCU ASICENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Tulburările anxioase cuprind fobiile, crizele de angoasă sau stările de panică, anxietatea generalizată, manifestările obsesional-compulsive şi anxietatea posttraumatică (Şchiopu, 1997, DSM IV).

**5. Conflictul,** ca stare tensionată neuro-psiho-afectivă este rezultanta unei ciocniri între două tendinţe opuse, care duce la declanşarea unei tensiuni accentuate în psihic (Schiopu, 1997; Neveanu, 1978; Păunescu, 1994). În sens mai restrâns şi raportat la agresivitate, se referă la o opoziţie deschisă, o luptă de interese sau un dezacord, privind statusul sau alocarea resurselor, care duce la o confruntare de atitudini, de idei, de raporturi de forţă, pe plan inter- şi intraindividual. Cu alte cuvinte, conflictul declanşat între indivizi sau grupuri poate fi perceput ca o situaţie în care unul pierde, iar celălalt câştigă ce a pierdut primul, obiectul conflictului fiind indivizibil. Rezolvarea conflictului se poate realiza pe mai multe căi şi nu implică neapărat agresivitatea, dar poate avea efecte de dezorganizare şi dezintegrare funcţională a personalităţii umane.

O explicaţie a conflictului implică problema motivaţiei. Când individul se află la intersecţia a două sau a mai multor motivaţii, care sunt parţial sau total incompatibile, tensiunea intrapsihica creşte, comportamentul devine ezitant, inegal şi predispus la un dezechilibru în manifestare. Pe un astfel de comportament, parazitează uşor agresivitatea impulsivă. Trebuie luată în calcul şi problema relaţiei dintre individ şi ceilalţi. Fără îndoială, că ciocnirile de interese, gusturi, afecte, convingeri, competiţia pentru controlul resurselor finite, accesul la oportunităţi crescute, dorinţa de dominare, de putere, de prestigiu sunt prezente în viaţa de zi cu zi a oricarui individ. Cele mai multe însă, au un caracter tranzitoriu.

Prin mecanismul de autoreglare, compensare sau apărare, conflictele sunt depăşite, fără ca ele să producă traumatisme psihoafective (acest lucru depinde însă de pragul de toleranţă la frustrare sau stres al fiecărui individ). Când însă sistemul personalităţii este viciat în funcţionalitatea sa de perturbări în echilibrul fundamental, asupra acestei persoane conflictul are efecte patogene (distres).

Conflictualizarea indivizilor are şi surse interioare, care vizează stările psihoafective, dar în cadrul vieţii societăţii în continuă schimbare, stresul este atât de puternic, încât cea mai mare parte dintre conflicte se consumă în exterior. Fie că indivizii prezintă disfuncţionalităţi sau tulburări aparţinând laturii fizice, neurofiziologice, psihologice, genetice, fie că s-au structurat ca personalităţi dizarmonice, ei se constituie ca receptor, prelucrător şi factor reactiv rezonator al tuturor semnalelor primite de la mediul în care se dezvoltă.

„Istoria" fiecărei persoane "se încarcă" cu agresivitate şi conflicte, în condiţii aparent fireşti, dar care, în partea lor nevăzută sunt viciate. Un rol fundamental şi decisiv în „construirea" comportamentului agresiv şi îngustarea câmpului conştiinţei, deci a disponibilităţilor şi



BCU "CAROL I" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

oportunităţilor trecerii la act, îl joacă structura şi dinamica familiei, de asemenea, mediul social în care creşte şi se dezvoltă individul.

**6. Violenţa** (de la latinescul *„vis"*= forţă) este o conduită agresivă acută şi extremă, *specific umană* (nespecifică regnului animal), cu finalitate distructiv-primitivă sau de impunere a voinţei (individuale sau colective), care implică utilizarea forţei sau a puterii pentru a dobândi superioritatea. Formele violenţei s-au îmbogăţit pe parcursul evoluţiei omului şi au căpătat amploare odată cu conştientizarea creşterii costurilor şi a numărului mijloacelor de apărare împotriva acesteia. Jean Claude Chesnais (1981, Paunescu, 1994, p. 18), propune o interesantă tipologie a formelor de violenţă (fizică, economică, morală, privată şi colectivă etc.) care poate servi ca instrument operaţional, în stabilirea stării de drept social şi moral în societatea noastră contemporană.

În urma sintezei calitative a datelor bibliografice şi a prelucrării lor critice, putem constata că multitudinea de sensuri, nuanţe conceptuale sau operaţionalizări asociate **agresivităţii** se referă, în principal, la următoarele **categorii**:

(1) **agresivitatea** ca **stare adaptativă** (*spontană sau reactivă*)- *„state"*, care implică, în special, *nivelul neuro-fiziologic şi bio-chimic* al sistemului persoanei, cu predominanţă ***impulsiv-emoţională*** (Şchiopu, 1997; Buss, 1961; Feshbach, 1964; Selg et al., 1988; Berkowitz, 1993 ş.a.);

(2) **agresivitatea** ca **trăsătură** structurală de personalitate (*„trait"*) sau disponibilitate relativ stabilă, care implică şi ***nivelul cognitiv-strategic/instrumental*** al personalităţii printr-un ansamblu de *conduite interne* stabile (Huesmann et al., 1984; Eron, 1984; Olweus, 1984; Caprara, Barbaranelli & Zimbardo, 1996 ş.a.);

(3) **agresivitatea**, ca un *concept "umbrelă"*, care subsumează un ansamblu de *conduite externe*, cauzate datorită unor conflicte psihice (tendinţe antagoniste), cu scopul distrugerii, degradării, negării sau umilirii unei fiinţe sau lucru (surogat), investite cu semnificaţie şi percepute ca provocare sau ameninţare implică: ***nivelul comportamental*** emergent al persoanei (Ranschburg, 1979; Bogdan, 1983; Berkowitz, 1993).



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Agresivitatea** se referă, deci, în viziunea autorilor contemporani, fie la o **stare adaptativă a sistemului psiho-fiziologic al persoanei**, fie la o **trăsătură de personalitate**, fie la un **ansamblu de comportamente sau conduite externe ofensiv-ostile, cu rol instrumental-rezolutiv şi adaptativ.**

**Conflictul** intern şi implicit, **conflictualizarea**, ca *proces dinamic de interacţiune a două tendinţe opuse/antagoniste, care declanşează agresivitatea în plan conştient, inconştient sau fantasmatic pot servi drept criteriu taxonomic în studiul agresivităţii, alături de motivaţia şi voinţa subiacenta trecerii la actul agresiv manifest.*

În literatura psihologică anglo-americană, precum şi în unele dicţionare de psihologie (Reber, 1985) se face distincţia – cu privire la sensurile termenului de agresivitate/ agresiune - între:

(a) *„**agressiveness**"*, care se defineşte prin următoarele accepţiuni:

- reacţie înnăscută, ostilă ca formă de adaptare umană;
- tendinţă de a arăta ostilitate, prin manifestarea de acte agresive;
- tendinţă de a înlătura opoziţiile întâlnite;
- tendinţă de autoafirmare şi dominare, prin care persoana îşi promovează propriile interese în grupul social de apartenenţă sau comunitate;
- comportament întreprinzător, asertiv, hiperenergic în atitudini şi reacţii/ mişcări.

Acest termen face referire, în special, la **caracterul benefic/ pozitiv al agresivităţii**, bazat pe *dinamismul* general al personalităţii şi al comportamentelor adaptative (exprimă *forme socializate ale agresivităţii*, cum ar fi *combativitatea, asertivitatea, dominanţa, autonomia, ambiţia, iniţiativa, curajul*).

(b) *„**aggresivity**"* (agresivitatea latentă), care traduce, în sens **negativ**, *potenţialul de a comite atacuri neprovocate la adresa integrităţii fizice sau psihice a unei fiinţe sau a unui lucru*;

(c) *„**aggression**"*, care implică un ansamblu de **comportamente ofensive**, manifestate pe plan fizic, verbal sau simbolic, ca reacţie disproporţionată la o opoziţie reală sau imaginară (în conformitate şi cu Bogdan,1983).

Alte definiţii pun accent pe **rolul** important al **voinţei** şi al **motivaţiei** în studiul agresivităţii. În opinia lui *Ranschburg* (1979), agresivitatea se referă la *toate acţiunile voluntare, orientate asupra unei persoane sau asupra unui obiect, acţiuni care au drept scop producerea, într-o formă directă sau simbolică, a unei pagube,a unei jigniri sau a unei dureri.* **Motivaţia** (*intrinsecă sau extrinsecă*) poate fi de **natură afectiv-expresivă**, prin care se încearcă înlăturarea unei tensiuni psihice sau de **natură instrumentală**, prin care, pentru satisfacerea unei trebuinţe, intervine încercarea de a rezolva „problema" (Buss, 1961; Feshbach, 1964; Selg et al., 1988).



BCU "ȘTEFAN CEL MARE" SUCEAVA LIBRARY

Definiţiile de mai sus se referă la agresivitatea umană, manifestată în cadrul relaţiilor socioprofesionale şi socioafective, registrul ei de expresie/exprimare şi manifestare cuprinzând:

- acte de violenţă (apelul la forţa fizica, cruzime, distructivitate, traumatisme fizice, răni, şocuri traumatice, omucideri);
- atitudini corporale, legate de fizionomie, privire, mimică şi pantomimă, dans modern;
- forme verbale sau nonverbale, mai mult sau mai puţin camuflate, de comunicare agresivă prin:
  a) limbaj articulat (cuvânt): (auto-) calomnia, denigrarea, ironia, sarcasmul, insulta, tachinarea, telefoanele de ameninţare;
  b) limbaj scris (gând): scrisori de ameninţare, anonime, articole în presă, cărţi şi inscripţii;
- forme simbolice (active şi inactive) de comunicare a agresivităţii prin:
  a) atitudini de refuz, pasivitate, indiferenţă şi evitare;
  b) refuz de ajutor, de înţelegere sau cooperare;
  c) opoziţie activă sau pasivă;
  d) imagine traumatizantă, cinematică sau statică (foto - afiş).

De asemenea, atributul de *„agresiv"* s-ar aplica şi unei persoane care *atacă brutal, brusc, neprevăzut* (Preda, 1998) şi am adăuga noi, cu ***scop distructiv şi finalitate-conştientizată sau nu, de dezorganizare a persoanei sau a obiectului, ca sistem.***

Într-un studiu (Brate, 1995), privind ***perceperea agresivităţii la adolescenţii şcolari*** (N = 478 subiecţi, 63% fete şi 37% băieţi), cu ajutorul metodei brainstorming-ului şi al asocierii spontane a termenului „agresivitate" cu alte noţiuni (substantive, adjective, verbe), care se presupun a avea legătură sau exprimă/ definesc conceptul, a rezultat o scalare a noţiunilor asociate agresivităţii (în număr de 137 poziţii) şi elaborarea unei liste de descriptori (primele 10 noţiuni-cheie asociate agresivităţii şi scalate în ordinea frecvenţei repetării lor): *1.violenţă, 2.brutalitate, 3.bătaie, 4.răutate, 5.duritate, 6.război, 7.viol, 8.atac fizic, 9.nervozitate, 10.crimă.* Celelalte noţiuni care apar o singură dată, chiar dacă prezintă interes datorită valenţelor proiective, creative şi imaginative de care au dat dovadă adolescenţii investigaţi nu sunt amintite aici. *Concluziile* calitative ale studiului au relevat, printre altele, următoarele:

- adolescenţii şcolari percep agresivitatea, mai ales, prin formele ei fizice, extreme (violente) de manifestare, mai puţin prin cele criptice sau verbale;
- deşi adoptă şi asimilează ca model agresiunea verbală, nu consideră, cel puţin conştient, limbajul ca posibilă formă de manifestare a agresivităţii (nu realizează şi nu conştientizează că şi ei sunt agresivi verbal).



BCU IASI CENTRALA UNIVERSITY LIBRARY

Paradoxul care intervine aici este următorul: adolescenţii nu doresc să fie sau să devină agresivi, şi totuşi, se manifestă agresiv prin comportamente reactive, fără să perceapă/ conştientizeze acest lucru şi fără să se identifice întotdeauna cu modelul agresiv din familie, din şcoală, din cercul de prieteni, din cărţi, ziare sau din filme.

Restrângând sfera termenului, ne propunem să **definim** ***agresivitatea - în termenii diferenţelor individuale, - ca o dispoziţie personală sau trăsătură psihică, care se (re)actualizează spontan, reactiv sau activ/ instrumental (cu intenţie), se (re-)organizează în condiţiile unui conflict de tendinţe inconştiente sau conştiente sau al unui scop şi se manifestă la nivel afectiv-fiziologic, cognitiv şi comportamental, cu finalitatea de a menţine, restabili sau impune, într-o formă directă, manifestă sau simbolică propria ordine sau dezordine.***

Cu alte cuvinte, **agresivitatea** reprezintă ***disponibilitatea (determinată psiho-bio-social) de organizare, actualizare (de tip confruntare-evitare) şi promovare a unor conduite ofensiv-ostile sau defensiv-reactive, cu finalitate rezolutiv-adaptativă, în condiţiile unui conflict intern sau extern.***

La aceste definiţii, se impun câteva ***precizări***:

(1) prin permanentizare, structurare şi reactualizare, această dispoziţie sau disponibilitate recurentă devine relativ stabilă în timp, drept care se poate transforma în însuşire psihică sau trăsătură de caracter;

(2) înţelegem prin *dispoziţie*, o organizare cu un sens, care orientează persoana într-un anumit mod şi spre anumite conduite interne sau externe şi o sensibilizează la unele situaţii (în conformitate cu Popescu-Neveanu, 1978); subsumăm aici şi dispoziţia mentală, ca stare de pregătire psiho-somatică generală, în vederea efectuării unei activităţi (acţiuni) şi ca disponibilitate genetică latentă, care se actualizează ori de câte ori e nevoie (Şchiopu, 1997);

(3) am delimitat *dispoziţia* de *tendinţă*, care este forma bazală a acţiunii; tendinţele odată activate, pot crea tensiuni conflictuale, care acţionează recurent asupra structurilor dinamice relativ stabile ale acţiunilor; din dinamica tendinţelor rezultă stări interne, cu ajutorul cărora anumite comportamente pot fi învăţate cu uşurinţă sau emerg cu o mai mare probabilitate (Reber, 1985);

(4) deoarece definiţia dată agresivităţii are şi scop metodologic, ea poate fi operaţionalizată în relaţie cu stresul ocupaţional/organizaţional, ca o strategie rezolutivă –eficientă sau nu - de adaptare (la nivel afectiv, cognitiv, comportamental) a persoanei umane, la influenţele dezorganizatoare din mediul socioprofesional.



BCU IASI CENTRALA UNIVERSITARA LIBRARY

## 1.2. Tipuri de agresiune

În literatura de specialitate, psihologii şi psihosociologii s-au străduit să clasifice actele agresive în subcategorii distincte, luând în considerare aspecte formal-externe, cât şi motivaţii cauzale subiacente.

Buss (1961), primul cercetător care s-a străduit să sistematizeze în mod ştiinţific comportamentele agresive, a ordonat iniţial agresiunile pe un continuum de tip „activ-pasiv". Apoi, a introdus clasificările dihotomice: agresiuni *deschise/manifeste* (verbale sau fizice/corporale) şi agresiuni *proiectate/fantasmatice*; agresiuni *directe şi indirecte* sau *amânate/ redirecţionate*. Agresiunile *deschise/manifeste* se referă la sistemul organic folosit - aparatul de vorbire, pe de o parte, musculatura scheletică, pe de altă parte (în special, grupe de muşchi ai mâinii şi ai braţului, ai membrului inferior, care joacă un rol important la un individ activ, dinamic.) De exemplu, o ameninţare cu pumnul aparţine agresiunilor fizic-corporale, dar de tip simbolic. În timp ce agresiunile corporale conduc aproape întotdeauna la vătămări sau dureri, cele verbale, cu toate că pot fi deranjante, nu produc întotdeauna afecţiuni vizibile. De aceea, se impune să distingem din punct de vedere al formei expresiei, care comportamente le considerăm agresiuni *verbale*:

(1) critici şi observaţii defavorabile, dispreţuitoare;

(2) refuzuri categorice în număr mare;

(3) exprimarea sentimentelor negative (de ură, de neîncredere, de mânie, de nemulţumire faţă de alţii);

(4) exprimarea reprezentării unor dorinţe cu un conţinut agresiv („*îmi doresc cel mai mult să-l omor, să-l văd mort*") sau forme triviale de limbaj (înjurături);

(5) jigniri, insulte, injurii, calomnii;

(6) ameninţări, şantaj, şicane verbale.

De asemenea, şi strigătul, urletul, fără formă lingvistică, pot avea trăsătură agresivă sau violent-primitivă.

Agresiunile *fantasmatice/ ascunse* se regăsesc, fie în desene sau cu ajutorul cuvintelor (prin reprezentări şi dorinţe), fie se exprimă prin mimică şi pantomimică. O agresiune *directă* este orientată nemijlocit asupra victimei, la cea *indirectă* obiectul agresiunii nu este prezent. În cazul agresiunii redirecţionate, fie se amână/înlocuieşte forma agresiunii (de exemplu, se înlocuieşte o lovitură directă cu un limbaj simbolic, eventul trivial), fie obiectul este înlocuit cu un surogat (nu avem curajul să aducem injurii unui superior, care ne-a provocat mânie/supărare, ci ne orientam spre altcineva, un subaltern, un membru al familiei, un animal).



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Alte clasificări de tip formal delimitează între agresiuni *individuale* (ale unui singur individ) şi *colective*, al unui grup de indivizi (o formă specială de agresiune organizată între grupuri mari de indivizi este războiul).

Este important să amintim şi un alt ***criteriu de sistematizare al agresiunilor*** şi anume, **forţa/ intensitatea agresiunii**, al cărei pol superior este *explozia*, ca acţiune/ fenomen total dezorganizator şi generator de haos/ entropie. Evaluarea intensităţii agresiunii ar trebui să rezulte în următorii termeni: cât de probabil este ca o agresiune să provoace o rănire serioasă, cu efect dezorganizator maxim (de exemplu, individul care trage cu pistolul de aproape asupra unui alt individ este considerat mai agresiv decât unul care dă o palmă).

În cazul în care vom adopta un ***criteriu intern-motivaţional*** putem clasifica **agresiunile** din punct de vedere calitativ în: ***pozitive*** (valorizate conform normelor sociale) sau **legitime** şi ***negative*** sau **ilegitime**. Iniţial, Buss (1961) şi Feshbach (1964), Geen (1990) apoi Berkowitz (1993) au delimitat clar între agresiune ***expresiv-emoţională*** sau **afectivă**, agresiune ***instrumentală*** (ca strategie de rezolvare de probleme, în urma unui calcul în termeni de costuri şi beneficii, fără a urmări neapărat provocarea de emoţii negative) şi agresiune ***ostilă*** (cu scopul provocării de durere sau pagubă). Agresiunea ostilă şi instrumentală nu se exclud reciproc total.

În practica psihopatologică întâlnim agresiuni ***sadice***, iar alte propuneri de clasificare de sorginte psihanalitică cu accent pe valori şi atitudini amintesc de agresiuni ***benigne*** şi ***maligne*** (Fromm, 1977).

Considerăm benefică pentru operaţionalizări metodologice, dihotomia agresiunilor în ***spontane*** şi ***reactive***, pe care Zillmann (1979) le denumeşte agresiuni ***neprovocate şi provocate***. Dodge & Coie (1987) fac distincţia între forme ***reactive*** şi ***proactive*** de agresiune. Forma reactivă este un răspuns imediat impulsiv, la o stare emoţională provocată, iar cea instrumentală, proactivă implică o planificare a acţiunii agresive şi se desfăşoară pe o perioadă mai lungă de timp decât cea reactivă. În plus, propunem luarea în considerare a ***agresiunii la comandă***, în conformitate cu „*experimentul Abraham*" (Milgram, 1966): de exemplu, în organizaţiile birocratice de tip militar, soldaţii încep lupta la comandă sau un ucigaş plătit ucide la comandă (în scop instrumental). Zillmann (1979) distinge între agresiuni ***ofensive*** şi ***defensive***.

De asemenea, Blanchard (1984) a propus pentru toate mamiferele, dihotomia clară între agresivitate ***defensivă***, având la bază **frica** şi cea ***ofensivă***, susţinută de **furie** (Karli, 1991). De exemplu, se poate planifica un război sau un conflict armat până în cele mai mici detalii tehnice, încât să-i lipsească caracterul spontan, care poate interveni în situaţii limită, de risc.

O altă clasificare cu caracter motivaţional se referă la **forme *ludice*** de agresiune (în special la copii: hârjoneala, bătaia păpuşilor), delimitându-le de forme ***serioase*** de agresiune.



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

În studii asupra agresivității preadolescenților, Feshbach (1964; Groebel & Hinde, 1989) au desprins patru tipuri de agresivitate:

1) *instrumentală sau specifică*, legată de obținerea sau menținerea unor obiecte particulare sau poziții (status-uri), de accesul la activități dezirabile;
2) *ostilă sau ironică*, direcționată spre enervarea, supărarea, jignirea sau tachinarea altui individ;
3) *defensivă sau reactivă*, prin care se răspunde unei provocări;
4) *ludică*, care intervine în timpul jocului, implicând eforturi de a produce „daune" sau de a da peste cap strategii.

Un alt sistem de clasificare a agresivității la adolescenți stabilește următoarele *categorii operaționale*, privind agresivitatea (Groebel & Hinde, 1989):

1) *instrumentală;*
2) *emoțională*;
3) *criminală*;
4) *bizară* (implicând comportament de tip psihopatic/psihopatoid);
5) *disocială* (înțelegând acte dezaprobate de o autoritate, dar care câștigă aprobarea și prețuirea din partea membrilor grupului școlar, de prieteni sau subcultura delincvențiala („banda").

Unele sisteme de clasificare au folosit dimensiuni gen „țintă": ***agresivitate orientată împotriva persoanelor, al animalelor sau al obiectelor.***

Literatura de domeniu mai amintește de *agresivitatea practică*, inițiată fără provocări prealabile. M. Epuran (1967, Popescu-Neveanu, 1985) a propus, ca în sport (care nu implică distructivitate, după cum susține autorul) să se renunțe la termenul de agresivitate și să se denumească tendința pozitivă a luptei pentru performanță: ***combativitate***. Paul Popescu Neveanu (1985) susține prefigurarea unei *agresivități secundare*, de sorginte *socială*, care se exprimă printr-un comportament distructiv (ca formă de autorealizare), cauzat de insatisfacții personale, carențe afective, devalorizare personală, blazare, modele din subculturi delictuale, educație negativă, în ansamblu, fenomene de inadaptare socială și frustrare, manifestate prin reacții hetero- sau autoagresive.

Totuși, niciun sistem de clasificare și categorizare a agresivității nu este satisfăcător. De exemplu, agresivitatea criminală se poate suprapune, conceptual, agresivității instrumentale sau emoționale. Aceste probleme reflectă faptul că actele agresive pot avea mai multe tipuri de cauze și motivații.

Având în vedere multitudinea de **conduite agresive** și raportul complex cu normele impuse de societate, apare clară **determinarea lor multiplă** (tabelul 1).



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 1.** *Cauze multiple ale comportamentului agresiv*

| CAUZE | EXEMPLIFICĂRI |
|---|---|
| Predispoziţii psihologice | Gen masculin, temperament şi activare/ excitaţie înaltă; |
| Context cultural | Tradiţii societale, mituri, credinţe, tare care încurajează sau condamnă/ restrâng agresiunea; |
| Mediu interpersonal imediat | Criminalitatea parentală sau a congenerilor, TV, video, filme, modele agresive vii; |
| Mediu fizic imediat | Temperatură, zgomot, mulţime, poluare, trafic; |
| Calităţi personale | Autocontrol, repertoriu de valori şi conduite alternative prosociale; |
| Dezinhibitori/ declanşatori/ instigatori | Alcool, droguri, modele agresive de succes; |
| Prezenţa unor obiecte/ mijloace agresive | Arme de foc, arme albe, alte tipuri de arme; |
| Prezenţa unor victime potenţiale | Soţii/ soţi, copii, bătrâni, persoane cu handicap etc. |

În aproape fiecare act agresiv sau de violenţă sunt implicaţi în mod singular sau concertat, atât factori de natura biologică, genetică, psihologică şi socială, reacţii spontan-emoţionale, modele achiziţionate prin învăţare, cât şi evaluarea situaţiei în termeni de costuri şi beneficii.

Analiza concretă a agresivităţii şi a comportamentelor agresive reclamă însă luarea în considerare şi a unor condiţii particulare desfăşurării lor. Multipla cauzalitate indică faptul că în funcţie de tipurile de agresiune, prezenţa şi ponderea factorilor respectivi este diferită.

Sintetizând cele prezentate, propunem o taxonomie a agresiunilor, care prezintă o clasificare sistematică a agresiunilor, în funcţie de cele două criterii amintite: ***formal-extern*** şi ***motivaţional intern*** (în conformitate şi cu Selg et al., 1988): vezi tabelul 2.

**Tabelul 2.** *Clasificarea agresiunilor în funcţie de criteriile: formal-extern şi motivaţional-intern*

| CRITERIUL | | TIPUL / FORMA AGRESIUNII |
|---|---|---|
| Formal - extern | Mijlocul/ modalitatea utilizată pentru punerea în practică a intenţiilor agresive | *1. deschisă / manifestă vs. proiectată (corporal-fizică sau verbală) (fantasmatică)*<br>*Eventual: corporală vs. verbală vs. fantasmatică vs. simbolică* |
| | | *2. directă vs. indirectă sau amânată (reorientată, redirecţionată)* |
| | Numărul persoanelor implicate (condiţii de manifestare) | *3. individuală vs. colectivă / în grup (grupuri mari: război)* |



BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

| | | |
|---|---|---|
| | Sensul/orientarea agresiunii | *4. autoagresiune vs. heteroagresiune (Eventual: intrapunitivă vs. impunitivă vs. extrapunitivă)* |
| | Forţa/intensitatea agresiunii | *5. explozivă vs. moderată* |
| | Genul agresorului | *6. masculină vs. feminină* |
| | Dezvoltarea psihobiologică (vârsta) | *7. agresiunea copilului vs. a tânărului vs. a adultului vs. a bătrânului* |
| **Motivaţional intern** | Calitatea valorilor, normelor şi a atitudinilor | *8. pozitivă vs. negativă legitimă vs. ilegitimă benignă vs. malignă* |
| | Scopul agresiunii şi nivelul de activare | *9. impulsiv –emoţională vs. instrumentală vs. ostilă (expresiv-afectivă) (cognitivă)* |
| | Instigatorul agresiunii şi forma de manifestare (originea) | *10. spontană vs. reactivă vs. proactivă vs. la comandă (neprovocată (provocată) (premeditată, imediata) mediată) necondiţionată vs. condiţionată* |
| | Situaţia interactivă (atac sau fugă) | *11. ofensivă vs. defensivă* |
| | Forma de activitate | *12. ludică vs. serioasă* |

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

## 1.3. Structurarea şi actualizarea comportamentului agresiv

### *1.3.1. Determinarea genetică şi biologică a agresivităţii. Diferenţe de gen*

Din cercetările genetice, biochimice şi de psihofiziologia agresiunii, următorii determinanţi sunt importanţi pentru studiul agresivităţii:

(1) cromozomul y supranumerar (anomalia xyy), care se presupune a fi cauza pentru comportamentul agresiv-violent delincvenţial (rezultatele studiilor sunt însă controversate, Mitrofan, Zdrenghea & Butoi, 1992);

(2) unele gene, care se consideră că influenţează nivelul testosteronului secretat, modificând reacţia sistemului nervos central (SNC) pentru secreţia hormonului. S-a constatat că bărbaţii care ocupă poziţii/rol-statusuri social-profesionale dominante/de putere, au niveluri crescute de testosteron, iar cei expuşi la agresiuni repetate, în război sau în poziţii de subordonare au niveluri sub medie ale testosteronului (Groebel & Hinde, 1989);

(3) organizarea prenatală a emisferelor cerebrale: dreapta - specializată în prelucrarea de informaţii vizual-spaţiale şi stânga - specializată în funcţii verbale (Levy, 1985);

(4) rolul hormonilor sexuali, care determină diferenţieri prenatale de gen în dezvoltarea structurilor hipotalamusului, sistemului limbic, neocortexului şi creează predispoziţii spre masculinizare sau feminizare (Diamond, 1977);

(5) genul şi bioconstituţia fizică (în general, băieţii sunt mai agresivi fizic decât fetele, de asemenea, indivizii robuşti, puternici, de constituţie mezomorfă sunt mai agresivi: Olweus, 1979);

(6) identitatea şi stabilitatea genului (masculin sau feminin), care determină/influenţează trăsături şi comportamente tipice. Un rol deosebit în raport cu genul fizic al individului îl joacă schema şi stereotipurile de gen, care structurează personalităţi de tip predominant masculin, feminin, androgin sau nediferenţiat (Bem, 1981; Martin & Halverson, 1983) ;

(7) sistemele neurale subcorticale (hipotalamus, septumul, amigdala) şi corticale, care modulează mecanismele excitativ-involuntare, neuroendocrine şi voluntare, precum şi creşterea/ scăderea nivelului activării psihofiziologice;

(8) agenţii activi biologic (alcoolul, drogurile), durerea, precum şi boli organice sau psihosomatice ;

Într-o recenzie metaanalitică (Archer, 2004) despre diferenţele de gen, în studii privind formele de manifestare ale *agresiunii* (fizică, verbală, indirectă) în situaţii reale, rezultatele similare cu poziţia teoriei psihologiei dezvoltării evoluţioniste, teoriei selecţiei sexuale şi teoriei rolurilor sociale arată că:

- *nivelul agresiunii*, în studiile bazate pe date de *tip self-report* este *mai înalt*, decât în cele din experimentele de laborator, utilizând grupuri/eşantioane comparabile;



BCU ASE CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- *agresiunea directă, în special, fizică este comună pentru femei şi bărbaţi, pentru toate categoriile de vârstă şi se întâlneşte în toate culturile*, manifestându-se din copilăria timpurie şi atingând un vârf de expresie, în special, pentru *bărbaţi între 20 – 30 ani* (perioada de vârf al activităţii reproductive şi al competiţiei sexuale);
- pattern-ul diferenţelor de sex pentru diferite forme de agresiune arată că *agresiunea la bărbaţi este mai mare, mai des utilizată şi creşte odată cu creşterea riscului perceput al situaţiei*;
- s-a constatat *o creştere a agresiunii indirecte pentru genul feminin între 6-17 ani*, explicată prin importanţa ei, în special, pe timpul anilor timpurii ai adolescenţei feminine;
- nu există diferenţe de gen cu privire la manifestarea mâniei/furiei;
- diferenţele de sex în agresiunea directă au fost consistente pentru naţiunile unde exista evidenţa că diferenţa de sex este caracteristică speciei umane şi că rolurile de gen sunt consistente de-a lungul diverselor culturi.

### *1.3.2. Factori cognitivi specifici asociaţi agresiunii*

Dodge (1991) şi Dodge & Schwartz (1997) au argumentat că agresiunea derivă din deficienţe social-cognitive de bază, care-i împiedică pe unii indivizi (în special, copii) sau le face dificilă alegerea unor soluţii nonagresive la dileme sau probleme interpersonale. Copiii agresivi tind să presupună că prietenii/colegii lor au intenţii agresive, reacţionând preventiv în consecinţă, ceea ce măreşte probabilitatea ca ceilalţi să devină agresivi. Deseori, copilul sau adolescentul agresiv interpretează eronat chiar şi intenţii prosociale, considerându-le ostile, ceea ce duce la conflicte şi eventual, la excluderea din grup. Atribuirile negative sau eronate produc conflicte şi între mamă şi copil. Cercetările (Feldman & Downey, 1994) demonstrează că sensibilitatea la respingere a copiilor măreşte riscul apariţiei problemelor emoţionale şi comportamentale. Această sensibilitate („*rejection sensivity*") este asociată cu experienţa timpurie a respingerii directe, prin abuz fizic sau indirectă, prin neglijare emoţională, forme care sunt internalizate de copil. Sensibilitatea devine cu timpul (în adolescenţă şi la maturitate) anticipatorie, fiind acompaniată de activarea emoţională, supărare/mânie sau anxietate şi depinde de situaţie sau de predispoziţiile individuale.

Abilităţile social-cognitive pot fi necesare, dar nu suficiente pentru a controla sau a preveni agresiunea (Minde, 1992). O metaanaliză relativ recentă (Maguin & Loeber, 1996) a arătat că inteligenţa scăzută şi problemele de atenţie (tulburări, deficienţe), mai degrabă decât performanţele cognitive şcolare slabe sunt predictori pentru comportamentul agresiv delincvenţial ulterior. Stattin & Magnusson (1989) au arătat însă, că atât coeficientul de inteligenţă, cât şi agresiunea timpurie sunt predictori independenţi pentru delincvenţa târzie. Mai multe studii longitudinale prospective (Campbell, 1990) au concluzionat că indivizii care manifestă predominant comportamente agresive



BCU ASSOCIATIA UNIVERSITY LIBRARY

şi antisociale în adolescenţă, şi la vârsta adultă au avut probleme de atenţie. În schimb, în alte studii, doar agresiunea timpurie, neasociată cu probleme de atenţie este asociată cu agresiunea târzie. Hiperactivitatea, mai degrabă decât neatenţia, este factorul predictiv pentru agresiune (Gagnon et al., 1995). Deoarece problemele de atenţie includ deseori comportamente hiperactive şi impulsive, rămâne de cercetat care din aceste componente este mai relevantă pentru etiologia agresiunii.

Observaţiile lui Dodge et al. (1990) asupra atribuirilor eronate de intenţie şi sensibilităţii crescute la respingere sunt consonante cu punctul de vedere că persoanele îşi construiesc individual concepţia generală despre lume şi viaţă (un concept de sine prototipic), pe baza interpretărilor cognitive proprii ale experienţelor trăite şi achiziţiei graduale a identităţii şi schemei de gen („*sex typing*"). Expunerea la nivele intense de violenţă şi conflict creează o preocupare pentru agresiune, datorită interpretărilor cognitive frecvente, care măresc probabilitatea manifestării tendinţelor agresive, precum şi a reacţiilor emoţionale imediate însoţitoare (Cummings et al., 1991). Într-un studiu (Baumeister et al., 1996) se arată că indivizii agresivi au adesea o imagine de sine supradimensionată, fiind predispuşi să se laude sau/şi să se manifeste agresiv ca răspuns la o ameninţare percepută ca ostilă pentru ego-ul lor.

În ceea ce priveşte atitudinile faţă de agresiune, acestea diferă la adulţi şi copii. Cercetările lui Zhang, Loeber & Stouthamer-Loeber (1997) au demonstrat că atitudinile favorabile unei agresiuni considerată minoră, cresc o dată cu vârsta (de la preadolescenţă la adolescenţă), iar asocierea dintre atitudinile favorabile agresiunii, violenţei şi comportamentului agresiv tinde să devină mai puternică o dată cu vârsta (de asemenea, stabilitatea atitudinilor privind agresiunea este mai mare).

În literatura de specialitate (Giancola et al., 1996) se vehiculează termenul de funcţionare cognitivă executivă/executorie (*ECF- „executive cognitive functionning"),* ca şi construct multidimensional, care include funcţii cum ar fi atenţia, planificarea, organizarea, formarea conceptelor, gândire abstractă, flexibilitate cognitivă, automonitorizare, control şi programare motorie (Foster, Eskes & Stuss, 1994). Cu alte cuvinte, ECF se defineşte ca o strategie cognitivă de autoreglare a comportamentului, orientat spre un anumit scop, fiind măsurată cu ajutorul unor teste psihoneurofiziologice (se folosesc sarcini de tip „*shock aggression*"), în care subiecţii primesc şi trimit şocuri electrice unui oponent fictiv, sub pretextul unei sarcini de tip reacţie contra cronometru. Subiecţii care obţin rezultate slabe la testele care măsoara ECF manifestă nivele crescute de agresiune. S-a demonstrat astfel relaţia dintre ECF şi agresiunea fizică la adulţi (Giancola & Zeichner, 1994; Lau, Pihl & Peterson, 1995), respectiv la băieţi preadolescenţi, în condiţii de provocare intensă (deci nivelul crescut la indicatorii ECF presupune existenţa unor inhibiţii puternice). Ceea ce face din ECF un bun predictor al comportamentului agresiv.



BCU ASISTENTA LA UNIVERSITY LIBRARY

### *1.3.3. Factori de personalitate implicaţi în dimensionalitatea agresivităţii*

Diferenţele de gen referitor la personalitate (trăsături, caracteristici, dimensiuni, factori măsurabili de personalitate) au demonstrat (Feingold, 1994) că de-a lungul anilor, şi în funcţie de categoriile de vârstă, socioprofesionale şi de naţiuni, bărbaţii sunt mai asertivi şi cu un nivel uşor mai ridicat al self-esteem-ului decât femeile, iar femeile înregistrează nivele mai ridicate decât bărbaţii la extraversiune, anxietate, încredere şi tendinţa de ocrotire/ tandreţe/ sensibilitate; în schimb, nu s-au înregistrat diferenţe de gen semnificative la anxietate socială, impulsivitate sau locul controlului.

Studiile longitudinale întreprinse de Eron (1987, 1994), Olweus (1984), Huesman & Eron (1989), Huesman (1994) au demonstrat *consistenţa stabilităţii în timp a agresivităţii şi structurarea ei ca trăsătură de personalitate*. Totuşi, agresivitatea a fost cuprinsă relativ târziu în chestionare de personalitate, ca factor-scală, chiar dacă s-au făcut referiri corelative cu alţi factori (de exemplu, neuroticism, psihoticism, extraversiune/introversiune, dominanţă, independenţă, încredere în sine, frică, tip A de comportament, locus of control). Chestionarele lui Eysenck (1960) sau Cattell (1965) şi teoriile care le stau la bază nu cuprind factorul „*agresivitate*".

Caracterul multidimensional al agresivităţii s-a construit în timp prin numeroase analize factoriale, care au făcut posibilă elaborarea de chestionare privind agresivitatea şi agresiunea. Astfel, *Inventarul de ostilitate Buss şi Durkee (1957, BDHI)* a decelat iniţial 7 (şapte) clase de comportament agresiv-ostil, pentru ca ulterior, să se desprindă 2 (doi) factori:

(1) *ostilitate* (experienţă sau conştiinţă), factor definit de scalele „*resentiment*" şi „*neîncredere/suspiciune*";

(2) *agresivitate* (expresie), factor definit/operaţionalizat, iniţial, prin scalele „atac fizic" şi „ostilitate verbală" (această structură bifactorială a fost regăsită şi în studiile lui Spielberger, Jacobs, Russell & Crane, 1983).

O analiză factorială ulterioară a scalelor BDHI a relevat alţi 2 (doi) factori dominanţi (Siegman, Dembroski & Ringel, 1987):

(1) *ostilitate nevrotică*, care reflectă experienţa mâniei („*anger*") şi tendinţa spre neîncredere şi resentiment, corelându-se cu (pre)dispoziţia spre anxietate, depresie şi simptome psihosomatice (forma centrată spre interior);

(2) *ostilitate reactivă sau expresivă*, care reflectă tendinţa de a se certa cu ceilalţi, de a exprima verbal emoţii/sentimente ostil-aversive şi de a ataca/ofensa la orice instigare/provocare.

O structură tridimensională a agresivităţii a rezultat în urma unei analize factoriale asupra chestionarului de agresiune Buss & Perry (1992):

(1) componenta *instrumentală sau motorie* a conduitei agresive este agresiunea fizică şi verbală, care implică rănirea şi agresarea celorlalţi;



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

(2) componenta *emoţională sau afectivă* conduitei agresive corespunde mâniei (*„anger"*), care implică excitaţia sau activarea psiho-neuro-fiziologică şi pregătirea pentru atac/agresiune;

(3) componenta *cognitivă* a conduitei agresive este ostilitatea, care implică stări atitudinale aversive (nedreptate şi rea-voinţă).

Hampel & Selg (1975, FAF) au identificat 5 (cinci) dimensiuni ale agresivităţii: agresivitate *spontană şi reactivă, tendinţa spre autoagresiune, excitabilitate afectivă şi inhibiţia agresiunii*, în timp ce Choynowski (1986) a decelat 4 (patru) factori: *tendinţa spre rebeliune, agresivitate spontană, autoagresivitate şi agresivitate provocată.*

Într-un studiu reprezentativ, Caprara, Barbaranelli & Zimbardo (1996) identifică o triadă de variabile de personalitate, ca predictori ai agresiunii în studiile de laborator sau în experimentale naturale. Aceste constructe s-au regăsit în numeroase analize factoriale din diferite ţări şi populaţii:

(1) *iritabilitatea* - ca tendinţă de a reacţiona impulsiv, chiar şi la o provocare minoră -este considerată un predictor relevant în studiile de laborator (de exemplu, privind ipoteza frustrare-agresiune);

(2) *ruminaţia ostilă*, prin care înţelegem înclinaţia/dispoziţia spre o ruminaţie prelungită, prin amplificarea sau, cel puţin,menţinerea dorinţei de reacţie într-o manieră ostilă, în urma unei instigări/provocări (factor predictiv, în special, în experimente care relaţionează comportamentul agresiv de procesele cognitive, cum ar fi memoria, atribuirea, planificarea);

(3) *toleranţa la violenţă*, ca indicator individual al predispoziţiilor spre violenţă este definită ca atitudinea pozitivă faţă de justificarea diferitelor forme de conduită violentă (acest indicator nu a fost inclus, deocamdată, ca variabilă moderatoare în design-urile experimentale, dar poate fi cuantificat în relaţia sa cu agresiunea, prin măsurarea implicării persoanei în acte violente).

Ulterior, au rezultat alţi 2 (doi) factori:

(1) reactivitate emoţională (*"emotional responsivity"*), bazat pe relaţia sa cu afectivitatea negativă;

(2) predispoziţia spre agresiune, în relaţie cu ostilitatea.

Problema consistenţei comportamentului agresiv în timp, privind generalizarea stimulului agresiv (consistenţa între instigatorii agresiunii) şi generalizarea răspunsului agresiv (consistenţa între formele agresiunii) este abordată şi de Berkowitz (1993). Concluzia este că indivizii care sunt extrem de agresivi, punitivi cu celelalte persoane în viaţa de zi cu zi, îşi păstrează stilul agresiv şi în laborator (şi invers). Studiile, care au utilizat proceduri variate de laborator, i-au surprins pe cercetători datorită rezultatelor similare, ceea ce denotă consistenţa, atât pentru generalizarea stimulului, cât şi a răspunsului.

Într-o recenzie metaanalitică comprehensivă recentă asupra relaţiei dintre personalitate şi comportamentul agresiv (cum influenţează variabilele de personalitate comportamentul agresiv) - *în*



BCU "Lucian Blaga" UNIVERSITY LIBRARY

*condiții de provocare sau nonprovocare controlată sau manipulată*, autorii (Bettencourt et al., 2006) au inclus pentru analiză studii, care evaluează variabile de personalitate și care măsoară în mod direct comportamente agresive.

*Ipoteza* de la care au pornit, pe baza analizei calitative a literaturii despre agresiune și agresivitate, este că *anumite variabile de personalitate se vor asocia pozitiv cu comportamentul agresiv, doar în condiții de provocare și că celelalte se vor asocia pozitiv cu comportamentul agresiv, atât în condiții neutre, cât și de provocare*. Aceasta este consistentă cu alte studii analitic-factoriale (Caprara, Barbaranelli & Zimbardo, 1996; Dodge & Coie, 1987; Dodge et al., 1997; Hennig et al., 2005; Martin, Watson & Wan, 2000), care au identificat 2 (doi) factori distincți ai variabilelor de personalitate relaționate agresivității: primul factor îl reprezintă *dimensiunea reactivă și impulsiv-afectivă*, iar al doilea factor – *dimensiunea social-cognitivă și instrumentală/ proactivă a agresivității*. Variabilele de personalitate disponibile în literatura de specialitate luate în calcul în metaanaliză (constructe măsurabile) au fost: *agresivitatea* ca trăsătură, *iritabilitatea* ca trăsătură, *mânia/furia* ca trăsătură, *tipul A de personalitate*, *disipare-ruminare*, *susceptibilitate emoțională*, *narcisism*, *impulsivitate*. Pentru metaanaliză au fost calculate mărimile efectelor asocierilor dintre aceste variabile de personalitate și comportamentul agresiv, separat în condiții de provocare sau neutre.

Rezultatele au relevat următoarele:

- Participanții, care au un **scor înalt** la o anumită variabilă de personalitate asociată agresivității, tind să fie **mai agresivi comportamental** decât cei care obțin scoruri sub medie la aceeași variabilă, **atât în condiții de provocare, cât și neutre;**
- Variabilele de personalitate și nivelul provocării (neutru vs. provocator) interacționează pentru a influența comportamentul agresiv;
- **Identificarea a două pattern-uri de relații**: unul evidențiind *asocieri între variabilele de personalitate și comportamentul agresiv, atât în condiții neutre, cât și de provocare*, celălalt – arătând *asocieri doar ca răspuns la provocare*: puține dintre variabilele de personalitate s-au asociat pozitiv cu agresiunea, atât în condiții de provocare, cât și neutre, dar alte variabile de personalitate s-au asociat pozitiv cu comportamentul agresiv, doar când agresorul era provocat; în particular, *agresivitatea,* ca trăsătură și *iritabilitatea,* ca trăsătură (care sunt puternic pozitiv corelate) se asociază cu un nivel înalt al comportamentului agresiv;
- **Indivizii cu scoruri înalte** la *trăsătura agresivitate și iritabilitate* se **comportă mai agresiv**, decât **cei cu scoruri scăzute, atât în condiții neutre, cât și de provocare;** persoanele, care manifestă agresivitate împotriva celorlalți, chiar și când situațiile sunt relativ neutre, sugerează faptul că au capacitatea/disponibilitatea de a se angaja într-un stil *comportamental agresiv, de tip „sânge rece"*;



BCU "BABEȘ-BOLYAI" UNIVERSITY LIBRARY

- În **situaţii neutre, indivizii cu scoruri înalte** la trăsătura *mânie/furie, la tipul A de personalitate, disipare-ruminare, susceptibilitate emoţională, narcisism şi impulsivitate* **nu tind să se manifeste mai agresiv decât cei cu scoruri scăzute**, în schimb, **în condiţii de provocare**, cei cu un **nivel înalt** la aceste variabile de personalitate **manifestă un nivel crescut al comportamentului agresiv**: acest lucru ar putea sugera faptul că aceştia din urmă au o propensitate particulară de a adopta un *stil comportamental agresiv, de tip „sânge fierbinte"*;
- Pe baza celor două modele de comportament agresiv identificate, mărimile efectului au fost împărţite în două categorii: *prima* include variabile, specifice indivizilor **predispuşi la comportament agresiv de-a lungul situaţiilor** (*„predispus agresiunii": agresivitatea* ca trăsătură, *iritabilitatea* ca trăsătură ), *a doua* le cuprinde pe acelea, care-i predispun pe indivizi în a **reacţiona agresiv**, doar **în condiţii de provocare** (*„sensibil la provocare": mânia/furia* ca trăsătură, *tipul A de personalitate, disipare-ruminare, susceptibilitate emoţională, narcisism, impulsivitate*);
- Independent de *tipul provocării* (fizică, verbală şi frustrare), *cele două categorii decelate se asociază pozitiv cu comportamentul agresiv*; ceea ce nu s-a anticipat, a fost faptul că pentru categoria *„predispus agresiunii"*, **asocierea dintre variabilele de personalitate şi comportamentul agresiv a fost mai intensă în condiţii de frustrare, decât de provocare fizică**;
- Pentru categoria *„sensibil la provocare"*, faptul **că ţinta (recipientul) agresiunii a fost sursa provocării sau altcineva a fost sursa - are o minimă influenţă asupra asocierii dintre variabilele de personalitate şi comportamentul agresiv**; în comparaţie, pentru categoria *„predispus agresiunii"*, **magnitudinea relaţiei dintre variabilele de personalitate şi comportamentul agresiv este mai mare, când recipientul nu a fost sursa provocării**;
- Când o altă opţiune decât comportamentul agresiv a fost disponibilă participanţilor, acesta s-a manifestat mai puţin în condiţii neutre; pentru categoria *„sensibil la provocare"*, **variabilele de personalitate au fost asociate cu comportamentul agresiv, doar în condiţii de provocare, indiferent dacă era altă opţiune de răspuns disponibilă**; pentru categoria *„predispus agresiunii"*, **asocierea pozitivă dintre variabilele de personalitate şi agresiune a rămas solidă, chiar şi în condiţii neutre sau când o opţiune nonagresivă era la îndemână**, *ceea ce indică tendinţa celor care obţin scoruri înalte la variabilele de personalitate, - de a fi mai puţin înţelegători/toleranţi la variaţii ale situaţiilor care semnalizează faptul că agresiunea este nepotrivită.*



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

În concluzie, anumite variabile de personalitate specifice relaționate agresivității sunt predictori pentru tendința/ disponibilitatea de a se angaja în comportamente agresive de-a lungul unei varietăți de situații (categoria *„predispus agresiunii"*) sau ca răspuns la provocare (categoria *„sensibil la provocare"*).

Într-o metaanaliză asupra asocierii unor trăsături de personalitate ale modelului Big Five cu satisfacția muncii în general, autorii (Judge, Heller & Mount, 2002) ajung la concluzia că trăsăturile acestui model, pe ansamblu, reprezintă o importantă sursă predispozițională pentru satisfacția în muncă, în special pentru neuroticism (asociere semnificativă negativă) şi extraversiune (asociere semnificativă pozitivă) de-a lungul studiilor.

Chiar dacă agresivitatea, ca trăsătură structurată de personalitate, izvorâtă din dispoziția agresivă reactualizată permanent, devine relativ stabilă şi prin formele ei de manifestare, termenul de *„personalitate agresivă sau violentă"* ni se pare **nepotrivit.**

În construirea de itemi pentru măsurarea trăsăturilor/dimensiunilor de personalitate relaționate constructului de agresivitate, importante sunt disponibilitatea subiecților de a deveni agresivi şi reactivitatea emoțională (în special, în cazul indivizilor care manifestă comportament de tip A).

### *1.3.4. Rolul motivației în actualizarea comportamentului agresiv*

Pentru ilustrarea *rolului motivației în declanşarea şi actualizarea comportamentului agresiv*, propunem descrierea unui *model multisecvențial de procesare la nivel motivațional al situațiilor*, care determină calitatea răspunsurilor agresive. Acest model, inspirat din cercetările lui Ken-ichi (1996), Selg, Mees & Berg, (1988) şi Ribot (1997) susține că există 2 (două) tipuri de motive pentru agresiune:

(1) impulsiv-expresive, determinate de intensitatea emoțiilor/sentimentelor negative/aversive;

(2) instrumental-strategice, bazate pe nivelul şi complexitatea activării cognitive.

Modelul are în componență o succesiune de secvențe:

(1) fiecare situație nouă presupune din partea individului o evaluare mai mult sau mai puțin elaborată, precum şi stabilirea unui obiectiv de atins; în cele mai multe cazuri, agresiunea nu este cea mai bună strategie comportamentală de atingere a scopului propus (un **rol esențial în declanşarea sau nu a agresiunii** îl joacă *experiența acumulată* de-a lungul dezvoltării psiho-individuale şi structurarea unui *sistem de inhibiții*);

(2) fiecare agresiune se realizează în timp, ceea ce presupune feed-back-uri succesive asupra stărilor intermediare diferite ale agresivității şi comportamentului agresiv, care poate fi stopat sau întrerupt în cazul în care inhibițiile, anxietățile sau frica devin puternice/dominante;



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

(3) la o stare emoţională intensă şi aversivă (mânie, furie), o dată declanşate mecanismele automat-reflexe, cogniţiile (reflecţiile) trec pe planul doi: organismul tinde să reducă imediat intensitatea stării emoţionale; există însă şi posibilitatea de manifestare neagresivă, în ciuda persistenţei afectului;

(4) în cazul agresiunii induse afectiv, odată cu atingerea scopului (de exemplu, înlăturarea obstacolului) se pune problema dacă tensiunea psihică şi fiziologică neplăcută a fost redusă; este posibil ca doar dorinţa reducerii tensiunii să potenţeze suficient comportamentul agresiv, independent de faptul dacă obiectivul a fost atins parţial/total sau nu; reuşita sau nereuşita repetată/întărită privind atingerea obiectivului vor influenţa comportamentul viitor al persoanei.

Analizând interacţiunea factorilor care determină şi actualizează răspunsul agresiv, Megargee (1985, Chesney & Rosenman, 1985) identifică 4 (patru) variabile implicate:

(1) *instigarea spre agresiune* - ca sumă a factorilor interni, care motivează persoana să se comporte agresiv - are două forme: mânioasă, de motivaţie intrinsecă şi instrumentală, de motivaţie extrinsecă; diminuarea instigării mânioase se poate face în trei moduri prin:

(a) agresiune directă sau *catharsis*, în cazurile în care intensitatea motivaţiei sau a voinţei este mai puternică decât a inhibiţiilor;

(b) satisfacerea trebuinţelor;

(c) reevaluarea cognitivă a situaţiei sau a scopului;

(2) *„puterea obişnuinţei" ("habit strength")* - gradul în care comportamentul agresiv a fost întărit (recompensat sau a avut succes);

(3) *inhibiţiile împotriva agresiunii* - suma factorilor interni, care se opun declanşării şi a actualizării unui act agresiv orientat asupra unei anumite ţinte (conştiinţa, superego, tabuuri învăţate, empatie);

(4) *factori situaţionali.*

### *1.3.5. Inhibiţia şi controlul agresivităţii*

Inhibiţia agresivităţii nu înseamnă lipsa ei. Inhibiţiile se formează pentru contracararea sau evitarea unor tendinţe sau disponibilităţi agresive existente şi, mai ales, a consecinţelor comportamentului agresiv. În formarea şi achiziţia unor sisteme inhibitorii, distingem sursele fizice şi fiziologice de cele psihologice şi situaţionale (Chesney & Rosenbaum, 1985, p. 46). În practica clinică, drogurile psihoactive sunt o importantă sursă fizică de inhibiţie. De asemenea, fiziologii au identificat anumiţi centri nervoşi care inhibă tendinţele agresive.

În continuare, ne vom referi, în special, la inhibiţiile şi controlul de ordin psihic al agresivităţii, elaborate şi structurate de individ de-a lungul vieţii. Din păcate, majoritatea cercetătorilor nu au acordat suficientă atenţie importanţei mecanismelor inhibitorii, iar studiile lor



BCU "IOAN SLAVICI" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

au pus accent, mai ales, pe procesele psihologice sau pe factorii care instigă şi potenţează comportamentul agresiv.

Teoreticienii modelului psihodinamic, etologii şi chiar unii *gestaltişti* susţin caracterul înnăscut al inhibiţiilor faţă de agresivitate şi faţă de agresiune (care au la bază procese biologice neidentificate), fără a exista însă dovezi experimentale clare pentru baza lor genetică. Ei susţin că rolul important în controlul şi reducerea agresivitatii îl joacă *catharsisul*, legat de *modelul hidraulic* (Berkowitz, 1993), prin care energia agresivă acumulată ca urmare a impulsurilor instinctuale sau a frustrării este descărcată sau reorientată prin forme imaginare (fantezii, scenarii mentale sau filme) sau realiste (desene, activităţi fizico-sportive) de manifestare.

Autorii *ipotezei frustrare-agresiune* (Dollard et al, 1939) corelează eficienţa inhibiţiei agresiunii cu experienţa pedepsei în activităţi care implică reuşită sau eşec. Pedeapsa poate semnala însă şi slăbiciunea sau nereuşita strategiei educative. Pentru ca o pedeapsă să fie eficientă şi să se evite reacţiile aversive puternice, ea trebuie să îndeplinească (Berkowitz, 1993) următoarele condiţii:

- să fie suficient de severă şi promptă ;
- să fie aplicată înainte ca individul pedepsit să beneficieze de activitatea dezaprobată sau ilegitimă ;
- să fie administrată consistent de câte ori apare comportamentul dezaprobat, greşit sau ilegitim ;
- subiectul să cunoască şi să înţeleagă motivele pedepsei ;
- să existe alternative atractive disponibile la comportamentul pedepsit.

În afară de ameninţarea cu pedeapsa (instituţionalizată sau neinstituţionalizată) şi descărcarea catharsică, o altă sursă externă de inhibiţie, control şi reducere a agresivităţii, cu rol profilactic, o constituie învăţarea unor strategii alternative cognitiv-comportamentale (prin reducerea sau redefinirea efectelor învăţării sociale: Bandura, 1986).

Pentru inhibiţia agresivităţii, Eron (1980) propune *educarea comportamentului cooperant*, iar Feshbach (1964, 1984) ia în discuţie *rolul şi stimularea empatiei*, ca stare emoţională şi antrenarea comportamentului asertiv-empatic, care declanşează/ induce comportamente prosociale, incompatibile cu agresiunea (de motivaţie extrinsecă sau intrinsecă), alături de autocontrol, judecăţi şi atitudini morale, formarea conştiinţei morale prin norme şi valori prosociale.

Kornadt (1981) s-a concentrat, în special, asupra inhibiţiei şi a controlului agresiunii ostil-afective, a cărei motivaţie, exprimată printr-o formulă matematică, este funcţie de următorii factori:

$$M_a = f\ (m_a \times e_{ra} \times i_a) - (m_{ia} \times e_{cn} \times i_n)$$

Unde: $M_a$ = motivaţia pentru agresiunea ostil expresivă;

$m_a$ = motivul agresiunii (factor personal, relativ stabil şi predispozant);

$e_{ra}$ = expectanţa reuşitei agresiunii în situaţia respectivă;



BCU INSUBRIA - UNIVERSITY LIBRARY

$i_a$ = instigatorul agresiunii (gradul de atracţie pentru reuşită);

$m_{ia}$ = motivul stabil de evitare (inhibiţia agresiunii);

$e_{cn}$ = expectanţa consecinţelor negative;

$i_n$ = valoarea negativă a instigatorului;

Cu alte cuvinte, o situaţie simplă declanşează mânie (ca reacţie afectivă preprogramată), care determină activarea motivului agresiunii. Urmând diferite verigi intermediare (predominant cognitive), se ajunge la acţiuni agresive şi la evaluarea lor cu scopul înlăturării frustrărilor şi al rezolvării conflictelor. Dacă acţiunea şi-a atins scopul (stadiul final este catharsisul), demersul este dezactivat până la declanşarea următoarei agresiuni. Considerăm că această formulă este limitată/neadecvată, deoarece inhibiţia şi controlul agresivităţii implică o motivaţie complexă (conflict de motive) influenţată şi de evaluarea morală a acţiunii (conform sistemului propriu de valori).

În actualizarea şi declanşarea comportamentului agresiv, considerăm important *rolul voinţei* sau al *voliţiunii*, ca act de conştiinţă final, care rezultă din coordonarea mai mult sau mai puţin complexă a unui grup de stări conştiente, subconştiente sau inconştiente (pur fiziologice) care, reunite toate, se traduc fie printr-o acţiune, fie printr-o inhibare a activităţii voluntare sau involuntare. Ea este efectul travaliului psihofiziologic, din care, doar o parte intră în conştiinţă sub forma unei *deliberări* (voliţiunea, ca stare de conştiinţă), cealaltă parte duce la un ansamblu de inhibiţii (actele şi mişcările agresive care îi urmează rezultă direct din tendinţele, sentimentele, imaginile şi ideile care au reuşit să se coordoneze sub forma unei *opţiuni*). "Eu vreau" (intenţia) constată o situaţie, dar nu o constituie, fiind lipsit de orice eficacitate în sensul acţiunii. Deoarece la omul raţional, *voinţa* este o coordonare extrem de complexă şi în acelaşi timp instabilă, fragilă prin superioritatea sa, fiind definită ca "*forţa ordinii celei mai înalte pe care natura a produs-o*" (Ribot, 1997, pag. 143), ea este o instanţă esenţială în declanşarea şi controlul agresiunii.

La o analiză calitativă a literaturii teoretice şi empirice de specialitate, Megargee (1982, p. 149) identifică 4 (patru) factori predominanţi, care determină inhibiţia agresiunii:

- anxietatea sau frica condiţionată de pedeapsă;
- valori şi atitudini învăţate;
- empatie sau identificarea cu victima potenţială ;
- evaluări cognitive de tip cost-beneficii (anticiparea nereuşitei agresiunii).

Prin socializare şi mecanismele de control extern amintite, se pot induce şi inculca mecanisme ale controlului intern (de exemplu, anticiparea pedepsei şi a ripostei) şi strategii psiho-cognitive, prin care, datorită raţionalizării situaţiei conflictuale, a efectelor şi a consecinţelor posibile, conduita agresivă este amânată sau înlocuită (prin umor, cererea imediată de scuze, crearea reacţiilor empatice, încurajarea comportamentului cooperant, prosocial, reevaluarea opţiunilor).



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Învățarea inhibiției față de agresiune presupune adaptarea unui concept mai larg decât simpla frică de pedeapsă, cu aplicație educativ-culturală - cel de *anxietatea agresiunii* (Radu, Iliut & Matei, 1994), ca dimensiune de personalitate structurată în urma socializării și corelată comportamentului tolerant și prosocial.

Psihologii, care au abordat agresiunea ca un comportament predominant instrumental, au propus, pentru controlul ei, asocierea atingerii scopului dorit cu comportamentul prosocial, cooperant sau aplicarea metodelor punitive, în special, la copii și adolescenți (de exemplu, studiile lui Patterson et al., 1975, Berkowitz, 1993). Aceste tipuri de programe fac parte din *managementul contingenței sau „modificarea comportamentală"*.

În schimb, cercetătorii impresionați de rapiditatea cu care unele persoane, puternic agresive, își pierd autocontrolul și surprinși de dificultatea cu care și-l recapătă și-au îndreptat atenția spre modularea reactivității emoționale, elaborând strategii de reevaluare a gândurilor și a interpretărilor, precum și tehnici cognitive de relaxare (de exemplu, programul de control al mâniei/ supărării: Novaco, 1975, 1978, 1979, 1985, citat în Berkowitz, 1993). Aceste programe de învățare și antrenament sunt de natură cognitivă sau cognitiv-comportamentală. Aplicarea cu succes a două tipuri de programe educative (învățarea instrumentală prin managementul contingenței și modularea reactivității emoționale prin proceduri cognitiv-comportamentale), a demonstrat superioritatea lor față de intervențiile de orientare psihodinamică.

Soluțiile optime de inhibiție și control (profilaxie și reducere) a agresivității rezultă din interacțiunea și combinarea, de la caz la caz, a strategiilor cognitive de reevaluare și relaxare cu strategii eficiente de învățare a inhibițiilor și dobândirea autocontrolului, având la bază valori și principii umaniste.

### 1.4. Considerații asupra modelelor teoretice ale agresivității

Încercările de a aborda agresivitatea umană doar ca un ansamblu de acțiuni orientate spre rănirea/ vătămarea unei persoane au fost criticate ca fiind neadecvate, simpliste și neproductive, cât timp nu sunt decelate diferitele tipuri de agresiune, determinanții lor specifici și mecanismele de reglare și control (Caprara et al., 1996).

Cercetările experimentale, în care agresivitatea și agresiunea pot fi atât cauză cât și efect, sunt dominate de următoarele orientări competitive: *modelul psihodinamic și abordarea neoasociaționistă*, care pun accent pe caracterul *înnăscut* al agresivității și se referă, în special, la aspectele afectiv-motivaționale și procesele involuntar-excitatorii, conturând *agresiunea impulsiv-reactivă* (Berkowitz, 1989, 1993; Geen, 1990) versus *teoriile învățării psiho-sociale și abordarea social-cognitivă*, care susțin caracterul *învățat/dobândit* al agresivității și se focalizează pe natura



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

instrumentală şi pe mecanismele de achiziţie, reglare şi control, delimitând *agresiunea proactivă* de cea *reactivă* (Dodge & Coie, 1987; Bandura, 1973, 1986).

Alte două orientări divergente în studiul agresivităţii sunt reprezentate, pe de o parte, de *personologi*, iar pe de altă parte, de *psihologii sociali experimentalişti*. Abordarea tradiţională personologică se centrează pe trăsăturile de personalitate („*traits*"), ca dispoziţii înnăscute, responsabile pentru diferenţele interindividuale în comportamentul agresiv (Buss & Plomin, 1984, Caprara et al, 1996; Olweus, 1974, 1979). O altă perspectivă personologică alternativă examinează diferenţele individuale sau dimensiunile de personalitate drept constructe ipotetice sau structuri afectiv-cognitive, care se dezvoltă în ontogeneză şi mediază comportamentul agresiv (Caprara, Barbaranelli & Comrey, 1992; Caprara, Barbaranelli, Pastorelli & Perugini, 1994; Caprara, Barbaranelli & Zimbardo, 1996).

Cu toate că interesul se centrează pe rolul caracteristicilor de personalitate în medierea expresiei/manifestării comportamentului agresiv, cercetătorii contemporani speră să surprindă corelaţii între diferenţele individuale şi situaţii/evenimente sau contexte specifice, care stimulează, menţin sau inhibă comportamentul agresiv. Pe de altă parte, unii psihologi sociali experimentalişti susţin că analiza agresivităţii şi implicit, a comportamentului agresiv se bazează prea mult pe abordări personologice, minimalizând rolul variabilor situaţionale: de exemplu, în situaţii noi, rolurile prescrise de organizaţie/societate (prin norme şi reguli) constrâng persoana şi-i limitează opţiunile comportamentale, astfel încât diferenţele individuale ajung să joace un rol minor (Milgram, 1974, 1992, Caprara, Barbaranelli, Zimbardo, 1996; Zimbardo, 1972, 1979).

*Paradigma neoasociaţionistă*, al cărei promotor a fost, iniţial, Berkowitz (1974, 1989, 1993), fiind susţinută apoi şi de alţii (Geen, 1990, Feshbach, 1984, 1997) îşi are rădăcinile în teoriile instinctual-pulsionale psihanalitice (Freud, Adler) şi etologice (Lorenz, 1966, 1972; Eibl-Eibesfeld, 1995) şi, în special, în ipoteza frustrare-agresiune (Dollard et al., 1939), care încearcă să explice cum anume sunt redirecţionate impulsurile agresive spre ţinte mai accesibile, în momentul în care apar obstacole în calea atingerii scopurilor iniţiale. Pornind de la această versiune timpurie a unei teorii a activării agresivităţii, Berkowitz a introdus conceptul de *agresiune impulsiv-reactivă*, accentuând rolul proceselor excitatorii/involuntare implicate în agresiune (pattern de reacţie automat sau reflex). Contribuţiile mai recente ale lui Berkowitz (1989, 1993) abordează rolul elementelor cognitive şi al mecanismelor automate în dinamica comportamentului agresiv.

Pentru a oferi suportul informaţional privind mecanismele neurofiziologice şi biochimice ale agresivităţii, vom aminti şi *modelul neurobiologic* (Karli, 1991, 1997) şi *teoriile bioconstituţionale* (Sheldon, Kretschmer, Viola: Mitrofan, Zdrenghea, Butoi, 1992).

Incursiunea în teoriile enunţate mai sus ne oferă o abordare ştiinţifică inter- şi pluridisciplinară a problematicii actuale în studiul agresivităţii şi al manifestărilor ei, atât de diversificate la nivel individual şi macrosocial.

În acest scop, prezentăm un tabel sinoptic, în care principalele teorii/ modele ale agresivităţii, luate în discuţie, sunt sistematizate în *funcţie de autor, tipul de agresiune* şi un criteriu cauzal integrativ-unitar: ***conflictul*** dintre diferiţi factori endogeni şi/sau exogeni (importantă este şi forma conflictualizării), a cărui evoluţie poate influenţa (probabilistic) determinarea multicauzală a agresivităţii şi a agresiunii umane (vezi tabelul 3).

**Tabelul 3.** ***Sistematizarea teoriilor agresivităţii în funcţie de criteriul cauzal, tipul de agresiune şi autor***

| Crt | Teorii ale agresivităţii | Cauza agresiunii (conflict, conflictualizare) | Tipul/Forma agresiunii | Autorul (anul) |
|---|---|---|---|---|
| 1. | *Modelul psihanalitic* | Conflict pulsional (Eros şi Thanatos) | Genetică/proiectată/ fantasmatică (consumată) | Freud (1915, 1920, 1992)<br>Adler (1908, 1991, 1995) |
| 2. | *Modelul etologic* | Conflict instinctual (între trebuinţe) | Deschisă/manifestă (simbolică/ritualizată) | Lorenz (1966)<br>Eibl-Eibesfeldt (1973, 1995) |
| 3. | *Ipoteza frustrare-agresiune* | Conflict între: scop/mijloace trebuinţe/obstacol | Indirectă (reorientată) | Dollard et al. (1939)<br>Berkowitz (1973, 1989, 1993) |
| 4. | *Modelul neuro-biologic* | Conflict între excitaţie şi inhibiţie (mecanisme neuro-hormonale corticale şi subcorticale) | Reactivă<br>Directă<br>Spontană<br>Necondiţionată | Karli (1991, 1997) |
| 5. | *Teorii bioconstituţionale* | Conflict între expansivitatea bioconstituţională şi limitările sale | Reactivă | Kretschmer (1918, 1936)<br>Viola (1909)<br>Sheldon (1926, 1942) |
| 6. | *Abordarea neo-asociaţionistă* | Conflict între tendinţe antagoniste (frica vs. mânie; fugă vs.atac) | Emoţională<br><br>Impulsiv-reactivă | Berkowitz (1974, 1989, 1993)<br>Geen (1990)<br>Feshbach (1984, 1997) |
| 7. | *Teorii antropologice* | Conflict între condiţii social-culturale (competiţie) | Benignă/malignă | Fromm (1977, 1983) |
| 8. | *Teorii sociologice şi socioculturale* | Conflict cultural şi subcultural (conflict de roluri sociale) | Legitimă/ilegitimă | Durkheim (1893)<br>Merton (1957)<br>Miller (1958)<br>Cohen (1955) |
| 9. | *Modelul învăţării psihosociale* | Conflict între opţiuni educative (modele educative mimetice) | Proactivă, condiţionată (învăţată, imitată) | Bandura (1963, 1973, 1986)<br>Dodge & Coie (1987) |
| 10. | *Modelul factorilor cognitivi (procesarea competentă a informaţiei sociale)* | Conflict de interese (cost-beneficiu/profit) | Instrumentală (mediată predominant cognitiv) | Buss (1961)<br>Feshbach (1964)<br>Dodge (1985, 1991)<br>Novaco (1978) |
| 11. | *Modelul "catastrofic"* | Conflict între atractori, catastrofe de conflict (factori conflictuali: atac vs. fugă) şi confruntare-evitare | Ofensivă<br>Explozivă<br>(de tip catastrofic) | Boutot (1997) |

Trecerea în revistă şi nuanţarea critică a teoriilor şi modelelor explicative oferă suport informaţional pentru ipoteze, teorii sau demersuri experimentale viitoare, precum şi pentru elaborarea unor instrumente de psihodiagnostic al agresivităţii sau de formalizare şi predicţie a comportamentului agresiv.

Modelele dezbătute fac parte din metodologiile de cunoaştere, utilizate de ştiinţele socioumane, pornind de la datele (informaţiile) şi perspectivele explicative adecvate domeniilor respective. Însă, explicaţiile de tip biologic, etologic, psihanalitic, cognitivist, morfologic sau psihosociologic suferă, prin unilateralitatea lor, şi datorită criticilor pertinente care li se pot aduce. Totuşi, prin varietatea, noutatea sau ingeniozitatea ipotezelor şi a concluziilor, ele au contribuit la deschiderea orizontului ştiinţific şi la diversificarea orientărilor sau a căilor de cercetare în studiul agresivităţii. "*La originea fenomenului de agresivitate*, remarca F. Hacker (1972, p. 93), *se întâlneşte jocul reciproc al factorilor eredităţii, influenţe psihologice şi culturale, structura sistemului nervos central, de asemenea, mecanismele hormonale şi modelele sociale.*"

Ca urmare a necesităţii de integrare şi adaptare din punct de vedere educaţional, profesional, social-cultural în diferite organizaţii, precum şi de stabilire a unor relaţii interpersonale, persoana umană elaborează strategii complexe de adaptare/gestionare (coping), fie pentru a domina situaţiile, fie pentru a face faţă *stresului ocupaţional/organizaţional*, solicitărilor şi agresiunilor individuale sau colective, manifestate sub diverse forme (de exemplu, *"mobbing"*). Astfel, de exemplu, *relaţiile dintre agresivitate/ agresiune şi stresul organizaţional/ocupaţional (subiect mai puţin abordat până acum în literatura de specialitate) devin multiplu determinate, iar interacţiunea lor capătă caracter multicauzal şi bidirecţional.*

Orice act uman agresiv, asertiv sau prosocial, în orice formă s-ar obiectiva, nu se poate despărţi de autorul lui. Faptul psihic are loc într-un aşa numit *câmp sau spaţiu psihologic*, de *tip lewinian* (Bogdan, 1973). Prin câmp psihologic înţelegem toate obiectele, faptele, evenimentele, relaţiile fizice, biologice, sociale, psihologice - conştiente sau inconştiente -, care acţionează cumulat asupra individului la un moment dat şi îi pot influenţa în mod esenţial comportamentul. Spaţiul psihologic este cadrul concret în care există, acţionează şi reacţionează individul. Decizia omului, direcţia activităţii sale nu e dată numai de valoarea, forţa obiectivă a elementelor prezente în spaţiul psihologic, ci e determinată şi de modul subiectiv în care percepe şi evaluează elementele spaţiului psihologic. Această percepţie şi evaluare/interpretare e determinată de ceea ce se află, actualmente, în spaţiul psihologic şi de experienţa acumulată de individ, structurată în personalitatea sa, care se exprimă prin aprecieri, atitudini sau prin sistemul de valori. Între situaţia-stimul şi reacţia individului (intensitatea şi direcţia acţiunii) faţă de situaţie se interpune personalitatea sa. În condiţii obiective identice, doi indivizi reacţionează diferit. Elementele spaţiului psihologic nu acţionează direct, nemijlocit şi univoc asupra individului, ci prin filtrul particularităţilor sale individuale.



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Declanşarea şi evaluarea unei acţiuni agresive sunt condiţionate, conştient sau nu, de structura afectiv-motivaţională şi volitională a persoanei, dar şi de interpretarea individuală (procesarea cognitivă) a informaţiilor - stimul: stil personal de percepere şi evaluare a situaţiei conjuncturale (agresivitatea implică şi comportament conjunctural/circumstanţial reactiv). Din perspectivă determinist-probabilistă, comportamentul uman este emergent din interacţiunea factorilor psihobiologici şi socioculturali. La modul general, orice acţiune umană poate fi exprimată printr-o formulă, în care un anumit act comportamental (A) reprezintă o funcţie de relaţie între factorii situaţionali (S), trăsăturile de personalitate (P) şi factorii accidentali/întâmplători (I): A = f (S,P,I) (Radu, 1983). De aceea, în studiul şi cunoaşterea problematicii complexe a agresivităţii umane este important să se ţină seama de *principiul holist de abordare a personalităţii*, bazat pe o viziune sistemică, conform căreia orice aspect al vieţii şi al activităţii psihice este privit prin prisma personalităţii integrale şi în contextul experienţei personale.

### 1.5. Metode şi instrumente de investigare psihodiagnostică a agresivităţii

***Cunoaşterea psihologică*** se desfăşoară, în principiu, ca orice cunoaştere ştiinţifică: se ridică de la date la ipoteze, pentru a le verifica pe acestea din urmă, pe baza unor noi date de control şi se trece de la fapte, care cuprind întotdeauna o parte de interpretare, de inferenţă, spre a verifica, apoi, aceste inferenţe cu ajutorul unor noi fapte. "*În psihologie, ca şi în alte domenii, fenomenul şi esenţa nu coincid*". (Radu, 1993, p. 14).

Metodele de psihodiagnoză servesc la descrierea, explicarea şi predicţia conduitei umane. Aptitudinile, atitudinile, interesele, cogniţiile, emoţiile, sentimentele reprezintă realităţi psihologice interne, care sunt mascate şi inaccesibile prin instrumentele cunoaşterii directe; ele sunt obiectivate prin conduite. "*Măsurarea psihologică priveşte în linii principale problema diferenţelor individuale, cu referire directă la trăsăturile, particularităţile sau dimensiunile psihologice*" (Pitariu & Albu, 1996, p. 49). Bazaţi pe diferite eşantioane standardizate comportamentale (de exemplu: teste, chestionare, inventare, interviuri) putem deduce poziţia sau locul ocupat de un individ în ceea ce priveşte dimensiunea sau trăsătura de personalitate măsurată (de exemplu, *trăsătura* **agresivitate** este o etichetă aplicată la un grup de conduite explicit sau implicit agresive, care se află în relaţie unele cu altele, Pitariu & Albu, 1996, p. 107).

Accentul demersului de investigare şi psihodiagnoză se poate focaliza:

- fie pe indivizi/ persoane (paradigma *idiografică*, de exemplu, descrierea şi explicarea comportamentul delincvenţial-deviant în cadrul procesului penal al unui individ agresor acuzat, în care psihologul îşi utilizează cunoştinţele generale, competenţa şi experienţa şi le aplică - în procesul complex al expertizei - cazului individual);



BCU "Ovidius" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- fie pe decelarea unor legităţi (regularităţi) general-valabile pentru o mulţime de indivizi (paradigma *nomotetică*, de exemplu, surprinderea, prin intermediul metodei şi al designurilor (cvasi-) experimentale şi cu ajutorul unor eşantioane de subiecţi, a rolului mediator sau moderator al unor variabile asociate agresivităţii şi/sau stresului organizaţional).

Studiile de până acum au arătat că variabilele/ diferenţele individuale (genul, agresivitatea ca trăsătură de personalitate, conduita/ comportamentul de tip A), ca şi majoritatea variabilelor situaţionale (provocarea, alcoolul, prezenţa armelor, violenţa din mass-media, anonimatul) influenţează, în acelaşi mod, comportamentul agresiv din lumea reală, cât şi din cea de laborator. Condiţia esenţială, privind legitimitatea transferului/ extrapolării de cunoştinţe din laborator către lumea reală, este efectuarea unor analize conceptuale temeinice (Bushmann, 1995, Bushmann & Anderson, 1998, Geen & Donnerstein, 1998).

### *1.5.1. Proceduri experimentale tipice de laborator*

Cea mai uzitată metodă de cercetare în laborator, pentru studiul agresivităţii fizice - considerată prima procedură experimentală modernă - este cunoscută sub denumirea de tehnica ***"maşinii agresiunii" ("aggression machine")***. Elaborarea şi patentarea ei a fost disputată, pe de o parte, de Stanley Milgram (1966, 1974, care a dezvoltat o tehnică similară în studiile sale experimentale asupra obedienţei), iar pe de altă parte, de Arnold Buss (1961; 1966, acum patru decenii, care s-a concentrat asupra măsurării agresiunii, ca efect al frustrării); ulterior, aceeaşi metodologie a fost utilizată în alte câteva sute de studii, câteodată cu mici modificări ale designului. Pe scurt, la doi subiecţi, - unul care juca rolul de "*profesor*" şi celălalt de "*elev*" (complicele experimentatorului) li se spunea că participă la o cercetare privind efectele pedepsei asupra învăţării. "*Subiectul - profesor*" era instruit când şi cum să administreze sarcinile şi să aplice corecţiile/ pedepsele treptat, pentru fiecare greşeală înregistrată de elev, sub forma unor electroşocuri (de fapt, imaginare: butonul 1 - şoc uşor până la butonul 10 - nivel de durere intensă).

*Măsura agresivităţii* subiectului era dată de *intensitatea* şocurilor administrate, iar modificările metodologicĕ survenite ulterior s-au referit la utilizarea altor forme de stimulare (cum ar fi zgomote neplăcute), de privare (de bunuri, bani) sau măsurare: a *numărului* de şocuri aplicate, a *timpului* sau a *frecvenţei* de apăsare a butonului şi la stabilirea unui *mediu competiţional* (caz, în care un număr considerabil de studii pe copii şi adulţi, atestă efectele frecvent negative ale competiţiei, care se pare că duc la ostilitate şi agresiune sau activează/ potenţează înclinaţiile agresive, spre deosebire de alte cercetări, care dovedesc contrariul: deoarece, fie ne place competiţia pentru câştig, fie suntem atât de intens implicaţi, încât nu ne mai gândim la fenomenele care ne-au provocat, Berkowitz, 1993, Milcu, 2001).



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Problema care intervine - supusă numeroaselor critici - este dacă stimulii utilizaţi (electroşocuri, zgomote) în laborator nu sunt cumva slabi indicatori ai agresivităţii, dacă situaţiile experimentale, respectiv naturale, sunt *similare, din punct de vedere psihologic* sau dacă anumite conduite ale subiecţilor nu sunt afectate de dorinţa de a-l ajuta pe experimentator să-şi atingă scopul, şi, în plus, cum pot fi extrapolate cercetările din laborator la viaţa reală, în care comportamentele diferă.

Rezolvarea acestei probleme este direct legată de principiile de respectare a validităţii (relativă la construct, în special, la conţinut şi la criteriu, Pitariu & Albu, 1996, p. 99-122) şi de eliminarea, pe cât posibil, a diferitelor tipuri de bias-uri.

### *1.5.2. Observaţia comportamentală, ca metodă de investigare a agresiunii*

Observaţia comportamentală se adaugă metodelor, care în ultimii ani au cunoscut o utilitate hotărâtoare în cercetarea psihologică (Radu, 1993) sau psihosociologică aplicativă (selecţia şi evaluarea performanţelor profesionale: Pitariu, 2000) şi în psihoterapie (Hoffmann, Brate & Purcia, 2001). Dacă în trecut, avea funcţia de a oferi criterii externe, pentru metodele diagnostice de testare, sub forma relativ grosieră a evaluărilor sau a autoevaluărilor comportamentale, astăzi, este un important instrument, ale cărui forme (în special, sistematică), privind *tipurile de agresiune* (heteroagresiune spontană, reactivă, autoagresiune, agresiune împotriva animalelor sau lucrurilor - distrugeri -, victime ale colegilor sau grupului, victime ale agresiunii sau abuzului adulţilor ; Brate, 1998) şi clase de procedee au fost substanţial rafinate. Ele cuprind (Selg, Mees & Berg, 1988): *date observaţionale narative* (de exemplu, înregistrări stenografiate ale conduitei ludice sau filme), *sisteme de semne* (să dedice consemnarea doar a conduitelor de interes/ relevante), *sisteme categoriale* (toate conduitele sunt înregistrate în categorii observaţionale preexistente/ date), *scale de evaluare* (observatorului i se cer date calitative şi cantitative, privind o anumită conduită, urmând ca el să decidă dacă are caracter agresiv şi ce *intensitate/ frecvenţă*).

De exemplu, într-o cercetare asupra perceperii agresivităţii la adolescenţii-şcolari (Brate, 1995), este utilizat un sistem categorial de procedee de observare, pentru analiza interacţiunilor cu caracter agresiv – deviant, din mediul şcolar din partea *elevilor* adolescenţi, care cuprinde următoarele categorii: 1. distrugerea lucrurilor; 2. confruntări fizice; 3. luarea în posesie de lucruri; 4. ameninţări şi şantaje; 5. confruntări verbale; 6. refuzuri; ironii; 7. deranjarea orei; 8. alte manifestări; iar din partea *profesorilor,* cuprinde următoarele "*măsuri*": *punitive* (ameninţări, pedepse, lăsarea de corigenţi/ repetenţi), *neutre* (observare/ ignorare, întrerupere, observaţii) sau *social-integrative* (propunerea, integrarea, stimularea, îndeplinirea compromisului).

BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

### *1.5.3. Interviul psihodiagnostic şi anamneza*

Se utilizează, în special, în *mediul clinic* (Gelder, Gath & Mayou, 1994) pentru adulţi (cu precădere), dar valoarea lor empirică este criticată de unii cercetători (Selg, Mees & Berg, 1988). Se impune, de aceea, un control riguros al datelor culese, chiar dacă, prin intermediul lor şi datorită priceperii şi experienţei psihologului clinician sau a psihiatrului, pot fi identificate informaţii utile pentru demersul diagnostic-terapeutic (în special, la copii: interviul cu ajutorul păpuşilor) sau variabile relevante, pentru dezvoltarea şi actualizarea comportamentului agresiv (teorii subiective ale părinţilor, ale profesorilor sau ale colegilor).

### *1.5.4. Metode şi procedee psihodiagnostice, de tip bioconstituţional şi psihofiziologic*

Unele **biotipologii** (*Sheldon, Kretschmer*), care au corespondenţe biochimice/ endocrine şi psihofiziologice dovedite, pot fi considerate predictori (de exemplu, tipul atletic) pentru unele conduite agresive (în special, fizice) sau, chiar antisocial-deviante, dar rezultatele cercetărilor sunt contradictorii (Mitrofan, Zdrenghea & Butoi, 1992).

În schimb, studiul modern asupra emoţiilor (mânie, frică) - metode psihofiziologice considerate obiective în studiul, măsurarea şi explicarea substratului psihofiziologic al conduitelor agresive - sugerează că, atât contextul (situaţia particulară reală sau imaginară), cât şi unii factori psihofiziologici (reactivitate fiziologică: de exemplu, presiunea sangvină diastolică, temperatura pielii) şi de personalitate (extraversiune, neuroticism) exercită influenţe asupra actualizării unui stil de răspuns de tip agresiv-mânios (de exemplu, *anger-in, anger-out, anger control*).

*Metodele sau mecanismele de inducţie a emoţiilor* operează la următoarele nivele sistemice organizate ierarhic (pentru compararea metaanalitică a eficienţei procedeelor de inducţie, Stemmler, 2000):

- sistemele neurale sunt baza pentru activitatea la toate celelalte nivele sistemice;
- sistemul senzoriomotor poate contribui la declanşarea emoţiilor prin intermediul eferenţelor somatomotorii şi reaferenţelor somestezice;
- sistemul motivaţional include reglarea emoţiilor, durerii şi a trebuinţelor activate ciclic de foame, sete, oboseală şi sexuale;
- sistemul cognitiv poate activa emoţii, prin intermediul atribuirilor, reţelelor mnestice impregnate emoţional sau a evaluărilor.

### *1.5.5. Măsurarea agresivităţii şi a dimensiunilor asociate ei, prin intermediul chestionarelor şi a inventarelor de personalitate*

Printre primele chestionare (considerate probe psihologice subiective), care au utilizat scale cu itemi descriptivi ai unor conduite (pseudo)-agresive (de exemplu, dintre scalele clinice:



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*"Psychopathic deviate; Masculinity-feminity"*; iar dintre scalele de conţinut: *"Anger; Antisocial practices; Type A"*), fiind printre primele surse de generare de itemi pentru scalele/ factorii de agresivitate - a fost **MMPI** (*Minnesota Multiphasic Personality Inventory*: Hathaway & McKinley, 1951, cit. în Selg, Mees & Berg, 1988), chiar dacă nu conţine nici o scală explicit denumită "*agresivitate*".

Inspirat din MMPI, *Buss & Durkee Hostility Inventory (1957, **BDHI**, 75 de itemi*, Selg, Mees & Berg, 1988) a decelat iniţial 8 (opt) clase/ factori de agresivitate: 1. *asalt* (aplicarea violenţei corporale împotriva persoanelor, dar nu distrugerea lucrurilor fără viaţă), 2. *agresiune indirectă* (comportamente, cum ar fi trântirea uşilor), 3. *iritabilitate* (disponibilitatea de a reacţiona puternic la cea mai mică provocare), 4. *negativism* (comportament de opoziţie, în forma necooperării cu autoritatea), 5. *resentiment* (gelozie, ură, mânie împotriva lumii, în general, datorită unor frustrări/ prejudicii imaginare sau reale), 6. *suspiciune* (proiecţia duşmăniei; neîncredere), 7. *agresiune verbală* (stilul şi conţinutul mesajelor verbale pot fi agresive), 8. *vinovăţie* (sentimente de autoculpabilizare, procese de conştiinţă) . Ulterior, s-au desprins 2 (doi) factori:

(1) *ostilitate* (experienţă sau conştiinţă), definită de scalele „resentiment" şi „neîncredere/suspiciune";

(2) *agresivitate* (expresie), definită/ operaţionalizată, iniţial, prin scalele „atac fizic" şi „ostilitate verbală" (această structură bifactorială a fost regăsită şi în studiile lui Spielberger, et al, 1983).

O analiză factorială ulterioară a scalelor BDHI, a relevat alţi 2 (doi) factori dominanţi (Siegman, Dembroski & Ringel, 1987):

(1) *ostilitate nevrotică*, care reflectă experienţa mâniei („*anger*") şi tendinţa spre neîncredere şi resentiment, corelându-se cu (pre)dispoziţia spre anxietate, depresie şi simptome psihosomatice (forma centrată spre interior);

(2) *ostilitate reactivă sau expresivă*, care reflectă tendinţa de a se certa cu ceilalţi, de a exprima verbal emoţii/sentimente ostil-aversive şi de a ataca/ ofensa la orice instigare/ provocare.

Hampel & Selg (1975, *Fragebogen zur Erfassung von Aggressivitaetsfaktoren: **FAF***, N = 630, vârsta, peste 15 ani, 77 de itemi) - inspiraţi de BDHI şi bazându-se pe paradigma învăţării psihosociale prin învăţare şi succes, precum şi pe analiza factorială - au identificat 5 (cinci) factori/ dimensiuni ale agresivităţii, care compun itemii chestionarului: 1. *agresivitate spontană, 2. agresivitate reactivă*, 3. excitabilitate, *4. tendinţa spre autoagresiune*, respectiv depresivitate, *5. inhibiţia agresiunii*, factor, aplicat, ulterior, pe subiecţi condamnaţi să ispăşească diverse pedepse (Selg, Mees & Berg, 1988).

*Freiburger Persoenlichkeits-Inventar (iniţial **FPI, 1970 - prima ediţie**, ulterior variantele moderne **FPI-R şi FPI-A1**, Fahrenberg, J., Hampel, R. & Selg, H., 1996: a 6-a ediţie)* cuprinde 10



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

(zece) scale standard şi 2 (două) scale suplimentare, în cazul variantei FPI-R: 1. satisfacţia vieţii; 2. orientare socială; 3. orientare spre performanţă; 4. inhibiţie; 5. excitabilitate; 6. *agresivitate*; 7. solicitare (străin); 8. acuze psihosomatice; 9. griji pentru sănătate; 10. francheţe/ deschidere; 11. extraversie; 12. emoţionalitate, iar varianta FPI-A1, în urma modificării unor itemi, cuprinde: 1. nervozitate; 2. *agresivitate spontană*; 3. depresivitate; 4. excitabilitate; 5. sociabilitate; 6. echilibru; 7. *agresivitate reactivă/ tendinţă spre dominanţă*; 8. inhibiţie/ control; 9. francheţe/ deschidere; 10. extraversiune; 11. labilitate emoţională; masculinitate/ feminitate (autopercepţia rol-genului).

*Chestionarul de personalitate Eysenck* (**E.P.Q.** *: Eysenck Personality Questionnaire*) este o variantă nouă, din seria de chestionare binecunoscute în practica psihologică: "Chestionarul medical Maudsley (MMQ), "Inventarul de personalitate Maudsley (MPI)" şi "Inventarul de personalitate Eysenck (EPI)". Dacă versiunile iniţiale ale chestionarului măsurau "*Extraversiunea*" (**E**), "*Neuroticismul*" (**N**) şi "*Dezirabilitatea socială*" sau "*Scala de disimulare*" (**L**), EPQ a inclus o scală nouă, aceea de "*Psihoticism*" (**P**). Totodată, prezintă şi o variantă mai extinsă şi cu o fidelitate superioară a scalei de "Dezirabilitate socială" (Băban, Derevenco & Eysenck, 1990). EPQ este construit conform modelului personalităţii propus de Hans Eysenck, care susţine existenţa a trei dimensiuni antagonist-bipolare fundamentale: *introversiune - extraversiune, stabilitate - neuroticism si psihoticism. Introversiunea* explică un comportament liniştit, rezervat, în luptă continuă pentru autocontrol şi reprimarea exercitării. *Extraversiunea* descrie o persoană deschisă, tonică, care agrează stimularea şi căreia îi displace singurătatea. *Stabilitatea* descrie o persoană calmă, care nu este uşor impresionabilă. *Neuroticismul* este descris ca o trăsătură specifică unei persoane labile emoţional, deseori anxioasă şi depresivă, cu dificultăţi în restabilirea echilibrului psihic, după şocuri emoţionale. ***Psihoticismul*** descrie o structură individuală, înclinată spre un **comportament agresiv şi ostil**, egocentric şi impulsiv, cu o sensibilitate scăzută faţă de sentimentele semenilor. Poate fi original şi creativ, cu preferinţe pentru lucruri bizare şi oameni ciudaţi. EPQ cuprinde un set de 79 de întrebări, la care se poate răspunde fie cu "DA", fie cu "NU", pe foaia de răspuns, după care se calculează cotele brute pentru fiecare scală (P, E, N, L).

O structură tridimensională a agresivităţii a rezultat în urma unei recente analize factoriale asupra *chestionarului de agresiune Buss & Perry* (1992):

(1) componenta *instrumentală sau motorie* a conduitei agresive este agresiunea fizică şi verbală, care implică rănirea şi agresarea celorlalţi;

(2) componenta *emoţională sau afectivă* conduitei agresive corespunde mâniei (*„anger"*), care implică excitaţia sau activarea psiho-neuro-fiziologică şi pregătirea pentru atac/agresiune;

(3) componenta *cognitivă* a conduitei agresive este ostilitatea, care implică stări atitudinale aversive (nedreptate şi rea-voinţă).



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*Multidimensional Anger Inventory* (***MAI*** *- inspirat din BDHI*, Siegel, 1985) cuprinde 38 de itemi şi este conceput să măsoare dimensiuni (scale) ale mâniei, defalcate astfel: *-mânie generală* (11 itemi), cu subscalele: *frecvenţă* (5 itemi), *durată* (2 itemi), *magnitudine* (4 itemi), - *modul de expresie a mâniei* (12 itemi), cu subscalele: *mânie intrapunitivă/ anger-in* (6 itemi), *mânie extrapunitivă/ anger-out* (5 itemi), *sentiment de vină/ vinovăţie sau autoculpabilizare ("guilt"*, 2 itemi), *"brood"* (4 itemi), *exprimare/ discuţia despre mânie* (*"anger-discuss"* - 1 item), *ostilitate* (6 itemi), *situaţii care declanşează/ actualizează/ potenţează mânia* (9 itemi). Mânia a fost identificată ca un potenţial factor de risc pentru bolile cardiovasculare: 1. datorită corelaţiei cu hipertensiunea arterială; 2. ca o componentă majoră a pattern-ului comportamental de tip A; 3. datorită relaţiei cu ateroscleroza coronariană, fiind direct implicată ca substrat emoţional-fiziologic al agresivităţii şi al stresului (Chesnay & Rosenmann, 1985 ; Johnson, 1996 ; Theorell & Karasek, 1996 ; Briner, 1999 ; Stemmler, 2000 ; Boedekker & Stemmler, 2000 ; Stemmler et. al., 2000).

Dintre procedeele proiective, în care se vorbeşte sau se evaluează, într-un fel sau altul, agresivitatea/manifestările agresive, amintim: *testul Rorschach, tehnica Inkblot Holtzman, testul tematic de apercepţie (TAT), testul arborelui.*

### 1.6. Consideraţii şi discuţii critice, privind abordarea teoretico-experimentală a agresivităţii

Problematica agresivităţii umane, datorită complexităţii abordărilor inter-pluridisciplinare şi a determinărilor cauzale multiple, rămâne în centrul preocupărilor cercetătorilor. Dovadă este numărul mare de cărţi, studii şi cercetări publicate în reviste de specialitate din domeniile psihologiei, dar şi ale altor discipline. Cu toate că anumite controverse ştiinţifice mai persistă în ceea ce priveşte definirea, delimitările conceptuale, formele de manifestare şi cauzalitatea multiplă a agresivităţii, totuşi, putem surprinde conturarea unor puncte de vedere şi concluzii concurente, suportate empiric şi cristalizarea unor abordări (demersuri) teoretice şi experimentale distincte:

- invalidarea experimentală a „mitologiei agresivităţii";
- definirea operaţională a agresivităţii, ca stare adaptativă, trăsătură de personalitate sau ansamblu de conduite manifeste (concept "umbrelă");
- utilitatea delimitării conceptuale a agresivităţii, pentru o mai bună operaţionalizare a constructului;
- delimitarea unor variate tipuri de agresiune, în directă relaţie cu determinarea lor multicauzală: există un consens privind modul de manifestare şi caracteristicile de bază ale formelor de agresiune *impulsiv-reactivă* (predominant afectivă, influenţată de procesele automat-excitatorii) şi *instrumental-proactivă* (mediată cognitiv şi influenţată de procesele intenţional-autoreglatoare); validitatea acestei dihotomizări generalizatoare derivă din studii



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

experimentale naturale şi de laborator, precum şi din chestionare de personalitate, care evaluează dimensionalitatea agresivităţii;

- conturarea unor orientări teoretice şi demersuri experimentale competitive, care *susţin caracterul înnăscut sau dobândit* al agresivităţii dar şi a unor modele distincte, care contribuie la abordarea interdisciplinară (substratul neuro-biologic, bio-constituţional, socio-cultural, cognitiv specific şi morfologic al agresivităţii);
- stabilitatea în timp a agresivităţii (demonstrată prin studii longitudinale);
- rolul substratului neuro-endocrin şi genetic al agresiunii: creierul *nu* mai este considerat *generator* de agresivitate endogenă, ci *mediator (modulator)* al comportamentului uman, care poate lua forme agresive de manifestare, în urma modelării structurilor cognitive personalizate şi a actualizării permanente a unui mediu sociocultural şi educaţional specific (cu valorile, normele, aspiraţiile, modelele şi miturile sale);
- evidenţierea unor patternuri de reacţie agresivă, cu substrat biofiziologic şi afectiv (mânie), fără, însă, a se putea stabili nicio bază empirică pentru susţinerea existenţei unei pulsiuni, instinct sau motivaţie agresivă înnăscută (în conformitate cu postulările lui Freud, Lorenz şi Adler);
- accentuarea importanţei calităţii percepţiei situaţiilor-stimul şi rolului factorilor cognitivi (evaluare), motivaţionali-volitionali şi de personalitate, în actualizarea probabilităţii declanşării comportamentului agresiv, în controlul şi în inhibiţia agresivităţii;
- progresele înregistrate în elaborarea de programe de prevenţie şi control a comportamentului agresiv antisocial, delincvenţial şi violent au evidenţiat superioritatea strategiilor cognitiv-comportamentale şi a managementului contingenţei faţă de intervenţiile de orientare psiho-dinamică;

În majoritatea studiilor privind dezvoltarea, structurarea agresivităţii şi actualizarea comportamentului agresiv, eforturile cercetătorilor s-au îndreptat spre decelarea cauzelor şi a instigatorilor agresiunii, a reacţiilor agresive, a formelor de manifestare, a modificării şi a controlului comportamentului agresiv.

Analiza, nuanţarea critică şi surprinderea stadiului actual (prin confruntarea orientărilor clasice şi moderne în studiul problematicii agresivităţii) al cercetărilor şi al modelelor teoretice existente a permis evidenţierea direcţiilor de cercetare:

- surprinderea naturii funcţional-calitative a agresivităţii şi a actului agresiv, în sine;
- extinderea studiilor privind rolul diferenţelor individuale şi a factorilor de personalitate în dimensionalitatea agresivităţii: de exemplu, există mai puţine studii care evaluează aspectele benefice sau activ-adaptative ale agresivităţii pentru individ (agresiunea, ca strategie



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

comportamentala eficientă sau agresiunea activă, fără întărire) sau relaţia agresivitate-stres organizaţional (agresiunea, ca stresor social-organizaţional);

- abordarea agresiunii, ca strategie comportamentală de coping sau conduită internă (scenarii cognitive);
- necesitatea coordonării mai eficiente a datelor de laborator (în special, psiho-fiziologice) cu cele naturale/de teren, precum şi corelarea metodelor obiective cu cele subiective de investigare;
- aprofundarea cercetărilor intraindividuale (situaţii-stimul, de tip sarcină standardizată sau situaţii-problemă, de risc), care să explice:
  - ✓ în ce măsură, cum şi de ce individul percepe, interpretează şi resimte/"trăieşte" situaţia-stimul într-o aşa manieră, încât agresiunea pare a fi strategia rezolutiv-adaptativă eficientă/optimă, sau cea care este activată (reactualizată) prototipic, deoarece, pe moment, nu are alta la dispoziţie sau nu găseşte altă soluţie, chiar dacă în mod obiectiv (datorită erorilor de evaluare) sau subiectiv (norme şi valori social-culturale, religioase sau personale), agresiunea reprezintă o formă comportamentală neeficientă de adaptare/coping sau de rezolvare de probleme;
  - ✓ care este istoria experienţelor agresive de tip "reinforcement";
  - ✓ ce alţi factori mediatori şi moderatori intervin în măsurarea constructului "agresivitate".
- extinderea cercetărilor interindividuale şi interculturale, care să evidenţieze variabilele de personalitate, care determină diferenţele individuale în structurarea, re-actualizarea şi dezvoltarea comportamentului agresiv, respectiv, interacţiunea dintre factorii social-culturali şi individuali;
- elaborarea de strategii de prevenţie şi control a consecinţelor dezadaptative ale agresivităţii şi ale violenţei ordinare (a nu fi confundată cu cea patologică, ca simptom a unor leziuni cerebrale), prin crearea oportunităţii elaborării unor programe sau scenarii alternative benefice (valorificarea resurselor energetice agresive individuale/colective în limitele normei sociale), care să contribuie la structurarea unei personalităţi armonice, caracterizate prin maturitate cognitivă, afectivă, morală, respectiv, la elaborarea unor strategii sociale asertive sau de apărare eficiente.

Astfel, în studiul agresivităţii şi al agresiunii umane, prin confruntarea orientărilor teoretice moderne şi a demersurilor experimentale interdisciplinare, suportul ştiinţific pentru ipoteze viitoare de cercetare se îmbogăţeşte, şi, totodată, se pot stabili şi atinge criteriile ştiinţifice de coerenţă, simplitate şi de relevanţă empirică.



BCU "MIRCEA CEL BĂTRÂN" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

# CAPITOLUL 2

# PROBLEMATICA ACTUALĂ A STRESULUI ORGANIZAŢIONAL

Motto:

*Stresul organizaţional există prin dezechilibrul dintre solicitările profesionale/ organizaţionale percepute subiectiv şi posibilităţile/ resursele personale - anticipate sau reale - de a gestiona (înfrunta sau evita) situaţiile de muncă sau de viaţă complexe.*

Viaţa modernă (prin asaltul informaţional, creşterea exigenţelor profesionale şi implicit, prin diversificarea surselor de stres) solicită, din ce în ce mai mult, posibilităţile şi resursele de adaptare ale omului. În societatea actuală, stresul este perceput ca o problemă curentă, aproape de neevitat, cu care individul se confruntă zilnic, în mediul său de muncă sau în cel extraprofesional; pe de altă parte însă, poate reprezenta şi o experienţă esenţială pentru schimbarea, dezvoltarea şi performanţa individului. *Consecinţele răspunsului la stres* pot fi *distructive* (distres: boală/moarte şi rate înalte de absenteism) sau *benefice* (eustres: stare de bine/sănătate asociată cu flexibilitate, adaptabilitate şi performanţă înaltă).

În continuare, vom utiliza termeni specifici mediului organizaţional şi socioprofesional, asociaţi stresului, pe care-i vom subsuma conceptului-umbrelă de *stres organizaţional*, cum ar fi: *stresul ocupaţional, stresul muncii sau stresul (din mediul) socioprofesional.*

*Stresul organizaţional,* generat de viaţa profesională şi de mediul muncii, influenţează activitatea socioprofesională, dar şi sănătatea persoanelor din diferite ramuri de activitate (Pitariu, 1996; Pitariu, Miclea & Munteanu, 1987; Brate, 1996, 1998). Pe măsură ce munca dobândeşte noi valenţe, cu accente pe încărcătura psihologică, iar peste problemele muncii/ocupaţiei se suprapun şi cele de natură socio-economică şi politică, *stresul ocupaţional "îşi amplifică forţa de penetraţie, iar consecinţele sale devin devastatoare pentru persoana celui implicat nemijlocit în procesul de producţie"* (Pitariu, 1994, p. 2).

Interesul ştiinţific şi cercetările privind problematica stresului datorat muncii/ profesiunii, abordată prin prisma modelelor din *medicină, psihologie clinică şi consiliere, psihologie inginerească (ergonomie)* şi, în special, *psihologia muncii şi organizaţională*, s-au intensificat



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

datorită conştientizării "*costurilor*" şi a consecinţelor negative (efecte imediate sau de lungă durată) ale acţiunii variatelor tipuri de agenţi stresori asupra indivizilor şi a organizaţiilor (Beehr & Franz, 1987). Studiile au relevat faptul că stresul ocupaţional este factor de risc pentru boli cum ar fi: cancerul, hipertensiunea arterială (HTA) şi bolile de inimă (Pitariu & Bogdan, 1990; Cooper & Watson, 1992). Tensiunile *("strains")* acumulate de indivizi -subordonaţi (angajaţi) sau şefi/superiori (supervizori, manageri) la locul de muncă, datorită nerespectării pragului optim de vulnerabilitate şi rezistenţă a organismului (*legea Yerkes & Dodson*, 1908), deprivării (substimulare) vs. excesului stimulului (suprastimulare) sau a gestionării defectuoase a stresorilor, pot genera reacţii dezadaptative (tulburări/ disfuncţii/ dezechilibre) la nivel fiziologic, psihologic sau comportamental. Aceste efecte aversive/ nocive afectează performanţa în muncă (eficienţă, fiabilitate), starea de sănătate mentală şi fizică, satisfacţia profesională, producând efecte nedorite (la nivel individual şi organizaţional), cum ar fi: *depresia, "burnout-ul", absenteismul profesional, erori şi accidente* (Iosif, 1996). Există în literatura de specialitate şi termenul de *"stres benefic sau de oportunitate"* (Schuler, 1980), care se referă la situaţii sau evenimente profesionale valorizate pozitiv, dar care acţionează, de fapt, ca stresori (de exemplu, promovarea în funcţie).

Activitatea umană legată de o profesiune este emergentă din interacţiunea factorilor psihobiologici, socio-culturali şi organizaţional-ocupaţionali. Ca modalitate esenţială a existenţei umane, ce se desfăşoară în baza unor criterii riguroase, ca durată şi ca mod de organizare, ea generează cele mai multe situaţii stresante. Persoana inclusă în activitatea de muncă este constrânsă să se conformeze unor situaţii organizaţional-ocupaţionale specifice şi exigenţelor postului. Când organizaţia desfăşoară activităţi în care *riscul* şi *suprasolicitarea/ supraîncărcarea* muncii (calitativă sau cantitativă) sau *subsolicitarea* ei (monotonie, lipsă de variaţie, lipsă de informaţie, limitarea posibilităţilor de expresie), izolarea sau repetitivitatea activităţii sunt curente, avem de-a face cu un dezechilibru, care generează situaţii profesionale, percepute ca "stresante". Reacţia la stres este subiectivă şi depinde de evaluarea pe care o persoană o face, conferind o anumită semnificaţie interacţiunii cu stresorul, dar şi de capacităţile de ajustare/ "*coping*" (înfruntare-evitare) a rezultatelor interacţiunii (Lazarus & Folkman, 1991) sau de intervenţia unor mediatori şi/sau moderatori personali sau ocupaţionali/organizaţionali.

## 2.1. Fazele de dezvoltare şi statutul curent al cercetărilor în problematica stresului organizaţional

Iniţial, stresul organizaţional (a cărui istorie relativ scurtă, din perspectiva psihologiei organizaţionale şi a muncii), a fost recunoscut (conceptualizat) doar la nivelul top-managerilor şi etichetat ca *"stres al conducerii"* sau *"stres al personalului cu putere executivă"* (Cooper &



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Marshall, 1976). Ulterior, cercetările au fost extinse la o paletă largă de profesiuni, pornind chiar de la cele situate la baza piramidei organizaţionale. Ocupaţiile caracterizate prin risc crescut şi solicitări fizice sau psihice intense, măresc probabilitatea declanşării şi instalării stresului. Neadaptarea în/la mediul de muncă şi la solicitările impuse, îndeplinirea defectuoasă sau incompetentă a sarcinilor şi a responsabilităţilor profesionale, pot duce la grave erori, accidente şi scăderea eficienţei, la nivel de organizaţie.

În ultimii, aproximativ, 30 de ani, problematica stresului organizaţional/ ocupaţional/ profesional (incluzând tendinţe, curente şi modele teoretice, cercetări şi studii) a parcurs mai multe faze de dezvoltare (Holt, 1986; Beehr, 1995; Schabracq & Cooper, 1998).

*Prima fază* a fost marcată de eforturile lumii ştiinţifice de a găsi o relaţie simplă, de tip stres în muncă - boală sau moarte. Atât cauza, cât şi efectul erau definite obiectiv, din perspectiva cercetătorului, nu a persoanelor afectate. Cele câteva corelaţii găsite au fost nesemnificative. Studiile lăsau de dorit, sub aspectul metodologiei, iar variabilele utilizate erau definite tradiţional şi acceptate (unele) din afara domeniului specific de cercetare, fără a avea bază ştiinţifică (studii clinice bazate pe eşantioane mici şi nereprezentative).

*A doua fază* s-a caracterizat prin diferenţierea accentuată a variabilelor independente şi dependente, determinările unidirecţionale, de tip cauză-efect, fiind, deseori, exprimate în termeni de *teorii explicite* schematizate astfel: *stresori ambientali* → *stres perceput* → *tensiune/ efect ("strain")* → *boală (distres).* Cercetătorii au utilizat, în mod deliberat, variabile, definite subiectiv, (în special) şi obiectiv. Cercetările au început să aibă bază ştiinţifică, să investigheze eşantioane mari, reprezentative, să folosească instrumente psihometrice cu validitate şi fidelitate crescută, să elaboreze strategii de surprindere şi diagnosticare a cauzelor şi a efectelor S.O. în subeşantioane, după criteriul de gen, vârstă sau categorii socio-profesionale.

*A treia fază* semnalează emergenţa teoriilor, în care variabilele moderatoare/ mediatoare (de interacţiune) joacă un rol explicit. În această fază, analizele şi calculele statistice complexe au relevat şi demonstrat existenţa unor corelaţii semnificative, dar şi a unor distribuţii curbiliniare, nu doar liniare, între variabile.

În sfârşit, în *fază actuală,* studiile prospective (longitudinale) au luat amploare. Se pune accentul, mai ales, pe elaborarea de programe profilactic-terapeutice de management, derivate din teorii patogenetice, deja testate.

Fenomenul complex al stresului organizaţional şi-a găsit corespondenţă în cercetări multidisciplinare, iar orientarea ştiinţifică actuală pune accent pe modele explicative ale stresului organizaţional, influenţate de teoriile sistemice (cibernetice), care relevă rolul incertitudinii, determinărilor probabilistice şi feed-backurilor multiple. Atenţia cercetătorilor s-a focalizat asupra laturii procesuale a fenomenului de stres.



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Analiza calitativă a literaturii de specialitate clasică şi, în special, modernă permite conturarea stadiului actual al cercetărilor în problematica stresului organizaţional.

În ultimii, aproximativ, 25-30 de ani s-au înmulţit considerabil (de la câteva sute la câteva mii) studiile privind impactul stresului asupra individului/ organizaţiei şi a eficienţei intervenţiei strategiilor de management (şi implicit, au apărut noi reviste de specialitate prestigioase). Acest lucru s-a întâmplat ca urmare a intersecţiei tranzacţionate a două orientări distincte până atunci în psihologia muncii şi organizaţională, privind, pe de o parte, sursele şi/sau contextul în care se dezvoltă stresorii organizaţionali, care declanşează răspunsurile la stres, iar pe de altă parte, efectele aversive ale solicitărilor muncii asupra *"stării de bine"* (sănătate mentală şi fizică) a individului (orientarea patogenetică: psihopatologia muncii sau industrială, transformată, de exemplu, în Germania, în *"umanizarea muncii"*, Buessing, 1999);

Există încă numeroase lacune (de exemplu, caracterul fragmentar al investigării stresului organizaţional: focalizare pe arii limitate de cercetare (doar stresori sau efecte); abordarea variabilelor luate în studiu în termeni de cauzalitate unidirecţională, confuzii terminologice (confundarea unor termeni: de exemplu, anxietatea, ca reacţie la stres sau stresul, ca formă de reacţie la anxietate), dispute şi controverse privind modelele teoretice, demersurile metodologice (de exemplu, metode obiective vs. subiective sau combinarea lor), definirea, operaţionalizarea şi delimările conceptuale ale *stresului ocupaţional / profesional/ al muncii/ organizaţional*, dar şi un acord sau puncte de vedere comune/ complementare/ convergente, privind categoriile majore de variabile relevante, pentru înţelegerea şi diagnoza procesului de S.O.

Cercetările şi modelele teoretice s-au axat, în special, asupra efectelor stresorilor la nivel individual/ organizaţional, neglijând, de exemplu, surprinderea cauzelor apariţiei stresorilor (operaţionalizarea stresului, ca variabilă dependentă/V.D., în termeni de antecedente ale stresorilor din mediul muncii: caracteristici organizaţionale şi extraorganizaţionale), studiul efectelor pe termen lung vs. scurt ale stresorilor şi importanţa factorilor mediatori/ moderatori (variabile intermediare: factori personali, interpersonali, organizaţionali) pentru procesul stresului organizaţional şi al efectelor sale distructiv-dezadaptative.

Studiile empirice şi rezultatele cercetărilor în domeniu pot fi, totuşi, grupate sintetic în următoarele categorii, referitor la:

1. antecedente organizaţionale ale stresului;
2. stresori din mediul muncii şi din viaţa organizaţională;
3. percepţie şi cogniţie: procesul de evaluare;
4. strategii de gestionare (diagnoză, management, intervenţie sau ajustare: înfruntare/evitare, coping) la nivel emoţional-fiziologic, cognitiv, comportamental;



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

5. răspunsuri / reacţii (efecte) individuale la S.O.: fiziologice, psihologice, comportamentale (diferenţe interindividuale);
6. consecinţe aversive/ dezadaptative ramificate ale S.O. privind: sănătatea şi boala (distres), eficienţa organizaţională, performanţa individuală ocupaţională şi extraorganizaţională;
7. caracteristici ale persoanei, ca moderatori/ mediatori ai S.O.;
8. strategii de prevenţie/ intervenţie, la nivel individual vs. organizaţional (management);
9. recent: accentuarea rolului afectivităţii (în special, al emoţiei) în ocupaţii din domeniul serviciilor interumane, care reclamă afişarea/ exprimarea emoţiilor (*display* afectiv): reconceptualizarea stresului, ca subcategorie a emoţiei sau importanţa stresorilor emoţionali ai muncii *("emotional work")*.

Înainte de toate însă, orice demers ştiinţific de cunoaştere are nevoie de o clarificare a conceptelor cu care operează şi pe care le întrebuinţează, delimitându-le sensul şi sfera semantică.

## 2.2. Definirea stresului organizaţional şi delimitări/clarificări conceptuale

Cuvântul *"stres"*,a cărui semnificaţie originară era de suferinţă, dificultate, adversitate, are în limba engleză mai multe sensuri: încordare, presiune, tensiune, efort, solicitare. În inginerie, a fost utilizat pentru a defini gradul de deformare sau distorsiune suferit de un corp material supus unei presiuni/forţe, efectul de modificare structurală a lui fiind denumit *"strain"*, ca o formă de deviaţie de la standard (Quick & Quick, 1984; Băban, 1998). *Strain-ul* individual sau tensiunea/presiunea resimţită este gradul de dezechilibru al funcţionării normal-optime la nivel fiziologic, psihologic şi/sau comportamental, rezultat în urma interacţiunii cu un stresor (specific sau nespecific) sau cu o serie de evenimente stresante. Acest termen, extrapolat la ştiinţele sociale, este asimilat în ecuaţia stresului cu efectul cerinţelor/ solicitărilor/ condiţiilor externe şi interne, care exercită presiuni asupra organismului.

Iniţial, stresul a fost considerat, din punctul de vedere al stresorului (al agentului stresant), *orice situaţie de viaţă care solicită organismul* (Selye, 1977). Întreaga istorie a stresului a avut ca dominantă continuumul specificitate-nonspecificitate, care, doar aparent, diferă în calitate, diferenţele fiind de grad. Selye (1977) susţine că agenţii specifici implică atât specificitatea cauzei, cât şi a formei de schimbare pe care o presupune. *Dacă unele părţi sunt afectate nespecific, solicitările totale de adaptare se însumează. Stresorii cei mai eficienţi sunt cei nespecifici*, care afectează subsisteme ale organismului, fiind lipsiţi de trăsătura de a acţiona selectiv specific. Agentul stresant generează disfuncţii, tulburări sau dezordini, dar nu este independent un predictor al acestora (Lazarus, 1986). De aceea, referirea numai la stresul obiectiv (la stimulul din mediu), ignoră calitatea şi pattern-ul răspunsului emoţional, cognitiv sau comportamental, în urma



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

interacţiunii/ evaluării, precum şi vectorizarea funcţionării (înfruntare-evitare) sau tipul de strategie de "*coping*"/ ajustare/ gestionare, care se dezvoltă (Miclea, 1997).

Restrângând sfera termenului stres la domeniul psihologiei muncii şi organizaţională, cercetătorii l-au utilizat în termeni de *stresul muncii* (relaţionat factorilor din mediul de muncă), *organizaţional* (stres experenţial perceput la nivel individual, datorită solicitărilor din partea organizaţiei) sau *ocupaţional/ profesional* (legat de specificul profesiunii). Vom utiliza termenul de **stres organizaţional (prescurtat S.O.)**, ca un construct umbrelă pentru termenii de stresul (din mediul) muncii şi stresul ocupaţional/ socioprofesional, deoarece este cuprinzător pentru diferite organizaţii, cu indivizi, diverse medii de muncă şi categorii socioprofesionale.

Abordarea ştiinţifică a stresului, din perspectiva psihologiei muncii şi organizaţională se caracterizează prin dispute controversate privind definirea, delimitarea conceptuală şi operaţionalizarea constructului, datorită existenţei modelelor teoretice şi a orientărilor metodologice variate. Dezacordurile, disputele sau controversele între cercetători (Holt, 1986; Jex & Beehr, 1991; Kahn & Byosiere, 1992; Burke, 1993; Murphy, 1995; Bunce, 1997 etc.), dar şi unele lacune teoretico-metodologice se referă la:

- importanţa, influenţa şi varietatea tipului de stresori (fizici vs. psihici; personali vs. social-organizaţionali etc.) şi de efecte/ reacţii;
- mediatori şi moderatori, care intervin în relaţiile complexe dintre stresori şi efectele asupra individului şi/sau organizaţiei (caracteristici personale şi ocupaţional-organizaţionale, problema diferenţelor individuale, care joacă un rol esenţial în procesul S.O.);
- strategiile eficiente de gestionare a stresului (*coping* orientat spre emoţie, problemă sau evaluare);
- modalităţile de operaţionalizare şi măsurare (cuantificare) a variabilelor relaţionate S.O.:

  (1) *independente* (*stresori/ stimuli aversivi* sau surse; de exemplu, psihosociali: ambiguitate de rol, conflict de rol, conflict interpersonal, perceperea controlului în muncă, solicitarea muncii etc);

  (2) *dependente* (*efecte/ răspunsuri/ tensiuni: "strains"*; de exemplu: asupra sănătăţii mentale şi fizice, insatisfacţia în muncă, *burnout*, depresie, frustrare, fluctuaţia forţei de muncă, accidente şi erori);

  (3) *moderatoare* (care influenţează direcţia şi/sau intensitatea relaţiei dintre variabila independentă/V.I. sau predictoare şi variabila dependentă/V.D. sau criteriu; astfel, se pot obţine informaţii cu privire la circumstanţele în care se produce o schimbare în procesul S.O.) şi *mediatoare* (ca mecanisme generative prin care V.I. focală este aptă să influenţeze V.D. de interes, care contribuie, de exemplu, la identificarea mecanismelor actuale de schimbare; Bunce, 1997); unele variabile de tip caracteristici/ diferenţe individuale (biografice şi



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

psihologice) pot juca rol, atât moderator cât şi mediator, deoarece pot interveni fie înainte, fie după interacţiunea cu strategiile de coping activate, care, la rândul lor, mediază schimbările în procesul S.O., influenţând tipul şi severitatea *strain-ului* perceput (psihosomatic, fiziologic, psihologic, comportamental);

(4) *mecanisme, resurse, dimensiuni şi efecte ale copingului* - ca proces sau dispoziţie/ trăsătură (la nivel neurobiologic, afectiv-emoţional, cognitiv şi comportamental);

- alegerea şi eficienţa designului experimental, privind modalităţile de gestionare (diagnoză, intervenţie şi management al S.O.), la nivel individual sau organizaţional;
- strategia/ modul de analiză al datelor nonexperimentale privind S.O.

În cadrul diferitelor abordări, stresul organizaţional a fost conceptualizat şi în termeni de:

- ***percepţie*** (accentul cade pe procesele perceptive şi cognitive, a căror relaţionare neadecvată cu stresorii are ca efect sechele fiziologice sau psihologice): în multe studii, evaluarea obiectivă a mediului de muncă s-a realizat, înlocuind rezultatele descrierii ocupaţiei ("*job description*") şi analizei de sarcină ("*job analysis*") cu descrierea obiectivă a mediului ocupaţional de către muncitorul însuşi sau cu dimensiuni măsurate psihometric (controlul/ autonomia percepută de subordonat, de exemplu, Mackay & Cooper, 1987);
- ***interacţiune*** (relaţie dinamică) între stimul/ stresor (cauză) şi răspuns/"*strain*" (efect): "*S.O. se referă la o situaţie, în care factorii relaţionati muncii/ocupaţiei (stresorii) interacţionează cu muncitorul (răspunsuri individuale), pentru a-i schimba (dezorganiza, intensifica) condiţia/starea fiziologică sau psihologică, astfel încât persoana este forţată să devieze de la o funcţionare normal-optimă*" (Beehr & Newman, 1978, p.670); cu alte cuvinte, S.O. s-ar defini ca o interacţiune dintre condiţiile de muncă, cu anumite caracteristici ale muncitorului, astfel încât solicitările muncii depăşesc abilităţile/ posibilităţile subiectului, de a le gestiona cu succes (Ross & Altmaier, 1994). Ulterior, a fost preferat termenul de:
- ***tranzacţie*** (cea mai elaborată accepţiune şi conceptual-calitativ superioară, deoarece există mari diferenţe interindividuale la nivel de percepţie şi răspuns), care desemnează relaţia bidirecţională dintre persoană şi mediu, negocierea activă între cerinţele/ presiunile mediului şi ierarhizarea scopurilor individuale (Băban, 1998, p.43); *ameninţarea* (termen preferat faţă de cel de stresor: Lazarus, 1966; Lazarus & Folkman, 1984) nu există în sine ca proprietate a persoanei sau mediului, ci doar în relaţia dintre ele, fiind un efect al perceperii dezechilibrului dintre solicitările interne (trebuinţe şi valori care activează motivaţia şi voinţa de a îndeplini performant sarcina) şi resursele mediului muncii pentru individ şi al discrepanţei dintre solicitările externe (cerinţele profesionale impuse), expectanţele subiectului şi capacitatea lui de răspuns (abilităţi şi resurse individuale). S.O. nu este conceput ca o componentă fixată/ statică a răspunsului individului sau mediului, ci ca un ***proces***, care operează în timp (de la milisecunde la 20-30 ani, Mackay &



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Cooper, 1987, pag. 173). Această abordare în termeni cibernetici, a cărei calitate esențială este *recursivitatea* (ceea ce, la un moment dat, este interpretat drept consecință, ulterior, devine antecedent al evaluării și copingului) pune accentul pe controlul verigilor procesului cu multiple feedbackuri. Procesul de evaluare (primară și secundară) și reevaluare cognitivă, care combină cele două componente: cerințe/ solicitări - resurse interne și externe, subsumează decizia, dacă există un dezechilibru, și, dacă acesta prezintă o amenințare/ problemă acum sau în viitor pentru individ (McGrath, 1976; Băban, 1998). Ineficiența/ nereușita *mecanismelor de coping*, care implică componente cognitive, comportamentale și fiziologice este importantă în contextul situației de muncă, datorită efectelor asupra sănătății și a performanțelor.

Investigându-se gradul în care cuvântul *"stres"* este folosit de cercetători în termeni de *stimul, răspuns, interacțiune stimul-răspuns* sau accepțiune neclară - prin analiza a șase colecții importante de studii privind comportamentul organizațional, s-au concluzionat următoarele (Jex, Beehr & Roberts, 1992): din cele 51 de articole analizate, privind stresul ocupațional: 21 (41%) utilizează cuvântul stres în termeni de stimul, 11 (22%), în termeni de răspuns, 13 (25%), în termeni de interacțiune stimul - răspuns, iar în 7 articole (14%), folosirea termenului este neclară sau ambiguă.

Chiar dacă S.O. a fost operaționalizat pe parcurs, diferit în literatura de specialitate, totuși, un acord considerabil s-a observat în utilizarea termenilor, care se presupun a fi esențiali în procesul stresului. Vom prezenta, în continuare, abordări tradiționale/ clasice reconceptualizate, dar și moderne/ actuale ale operaționalizării constructelor relaționate stresului organizațional.

### *2.2.1. Stresorii organizaționali*

*Stresorul* (agent, sursă sau situație-stimul, care acționează asupra individului, în general operaționalizat/ă, ca variabilă independentă/V.I.) *este orice caracteristică (obiectivă) a mediului de muncă (ocupațional) care amenință muncitorul*" (cf. Caplan et al., 1975). Stresorul se poate referi, de asemenea, la orice condiție antecedentă ocupațional-organizațională, care necesită răspunsuri adaptive din partea angajaților (Beehr & Newmann, 1978) sau la orice sursă/solicitare (de ordin cognitiv, afectiv, fizic sau comportamental), care are efecte negative/deteriorante asupra performanței în muncă (Kahn & Byosiere, 1992). Din perspectiva teoriei reglării acțiunii, care descrie procesele psihologice ale acțiunii umane (percepție, planificare, gândire, decizie, Frese & Zapf, 1994), *stresorii organizaționali* sunt conceptualizați și operaționalizați ca niște condiții obiective ale mediului organizațional (Buessing & Glaser, 1999). De asemenea, se face distincția între *solicitări* (asigură sănătatea și dezvoltă armonic personalitatea) și *stresori* (cresc strainul și



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

deteriorează sănătatea), S.O. fiind măsurat obiectiv, în funcţie de numărul acţiunilor de risc şi de efortul crescut de a depăşi aceste obstacole/bariere.

În general, s-a constatat că cele mai des investigate surse psihologice de S.O. au fost *stresorii de rol* (cei mai cunoscuţi fiind: *conflictul şi ambiguitatea de rol*, Fried et al., 1998), care, se presupune, că reduc capacitatea indivizilor de a controla mediul muncii, iar prin impactul lor, afectează abilitatea de a funcţiona eficient, - deci performanţa în muncă - , deoarece s-a considerat că persoanele posedă resurse cognitive finite (capacitatea de lucru a memoriei sau focalizarea atenţiei) pentru monitorizarea mediului sau a comportamentelor, iar expunerea prelungită la un stresor specific contextual (de rol) creşte solicitarea/implicarea resurselor cognitive şi implicit, efortul de evaluare şi activare a răspunsului de ajustare/ *coping*. Dar aparenta inconsistenţă a rezultatelor, privind corelaţiile dintre fiecare stresor de rol şi performanţa în muncă (Jackson & Schuler, 1985; Spector, 1986, Jex & Beehr, 1991) sau implicarea unor variabile moderatoare, i-a făcut pe cercetători – în contrast cu această perspectivă tradiţionalistă - să susţină ipoteza efectelor interactive/ concurente aversive a stresorilor de rol asupra performanţei şi a eficienţei în activitatea socio-profesională (Fried et al., 1998): angajaţii, care sunt supuşi unui singur stresor, îşi pot utiliza propriile experienţe şi capacităţi pentru a se adapta/ ajusta eficient stresorului focal, în schimb, prezenţa interactivă a mai multor stresori ocupaţionali-organizaţionali va crea solicitări psihologice importante, care depăşesc capacitatea cognitivă de a-i gestiona cu succes, ceea ce diminuează considerabil resursele cognitive şi afectează serios performanţa.

În literatura de specialitate, poate fi consultată o multitudine de taxonomii (categorizări) ale stresorilor, dar nu există un acord privind acceptarea uneia universal valabile, datorită identificării permanente de noi tipuri de stresori organizaţionali/ ocupaţionali. În urma identificării celor mai cunoscute **taxonomii** privind **categorizarea stresorilor ocupaţional-organizaţionali**, am selectat pe cele mai des citate:

a. În cea mai cunoscută taxonomie, *Beehr & Newmann, (1978)* identifică 37 de caracteristici ocupaţional-organizaţionale ca posibili stresori, delimitate în patru categorii:

   1. solicitări ale muncii şi caracteristici de sarcină;
   2. solicitări de rol şi expectanţe;
   3. caracteristici şi condiţii organizaţionale;
   4. cerinţele şi solicitările externe, din afara organizaţiei.

b. *Schuler (1980):*

   1. stres de oportunitate (oportunitatea de a avea/atinge ceva dezirabil);
   2. constrângeri, privind atingerea dezirabilului;
   3. solicitări, privind atingerea dezirabilului, când acesta este incert.

c. *Caplan et al. (1975); Harrison (1985):*



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

1. neadecvarea dintre dorinţele/expectanţele şi oferta ocupaţională;
2. neadecvarea dintre solicitarea persoanei din partea ocupaţiei şi abilităţile/resursele personale de a face faţă acestor solicitări.

d. *Beehr & Schuler (1982); Brief et al. (1981):*

1. procese şi caracteristici organizaţionale;
2. solicitări ocupaţionale şi caracteristici de rol;
3. caracteristici şi expectanţe individuale.

e. *Ivancevich & Matteson, 1980:*

1. mediul fizic;
2. stresori la nivel individual;
3. stresori la nivel de grup;
4. stresori la nivel organizaţional.

f. *Cooper & Marshall, 1976; Hurell & Murphy, 1992:*

1. factori intrinseci muncii (suprasolicitare-subsolicitare, ritm, autonomie, lucrul în schimburi, caracteristici fizice de mediu);
2. rolul în organizaţie (conflict şi ambiguitate de rol, nivelul responsabilităţii);
3. dezvoltarea în carieră (supra-subpromovare, securitatea postului/muncii, oportunităţi de dezvoltare în carieră);
4. relaţii interpersonale la locul de muncă (cu superiorii, colegii, subordonaţii);
5. structură / climat organizaţional (participare la luarea deciziei, stil managerial / de management, patternuri de comunicare);

g. *Derevenco, Anghel & Băban (1992); Băban, (1998):*

1. ambianţa fizică a muncii (zgomot, vibraţii, iluminatul, temperaturi extreme, umiditate şi presiune atmosferică, viteza curenţilor de aer, noxe chimice diverse, în special, concentraţiile ridicate de $CO_2$, );
2. ambianţa socială a muncii (factori sociali extraprofesionali: condiţii de locuit, viaţa de familie; fenomene critice de viaţă etc.);
3. caracterul şi organizarea muncii (suprasolicitare/subsolicitare prin volumul, ritmul şi natura obligaţiilor; supraîncărcare/subîncărcare cantitativă şi calitativă; orar prelungit; nivelul de responsabilitate; munca în schimburi alternante; extinderea automatizării şi a robotizării; ambiguitatea sarcinii şi conflictul rolului; autocontrol redus asupra deciziilor, perspective de avansare etc.);
4. factorii psihologici şi sociali (probleme conflictuale interpersonale, lipsa cooperării, atitudini critice sau dictatoriale, nesiguranţa locurilor de muncă).



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Exemple de stresori din literatura de specialitate sunt: *ambiguitatea şi conflictul de rol* (Kahn, Wolfe, Quinn, Snock & Rosenthal, 1964), *suprasolicitarea în muncă* (French & Caplan, 1970), *pericolul accidentelor şi ritmul muncii* (Frese, 1985), *constrângerile situaţionale* impuse individului de organizaţie (Peters, O'Connor & Eulberg, 1985).

De asemenea, propunem o ***clasificare*** (comparabilă cu cele utilizate de Beehr, 1995; Holt, 1986; Jex & Beehr, 1991; Kahn & Byosiere, 1992 etc), a ***tipurilor de stresori*** *măsuraţi în cercetări, privind S.O. (ca variabile independente),* care este utilă în demersul metodologico-teoretic propus sau pentru alte cercetări:

*I. Obiectiv definiţi*:

Caracteristici fizice ale mediului de muncă:

- Pericole fizice;
- Poluare;
- Căldură, frig, umiditate, presiune;
- Zgomot;
- Design nefuncţional al maşinii.

Variabile de timp:

- Ore de lucru noustandardizate (lucru în schimburi);
- Presiunea timpului;
- Termene de îndeplinire a sarcinilor.

Caracteristici sociale şi organizaţionale ale muncii:

- Ritmicitatea maşinii;
- Solicitarea muncii – suprasolicitare;
- Responsabilitatea muncii;
- Monotonie;
- Participare;
- Disponibilitatea recompenselor extrinseci;
- Disponibilitatea recompenselor intrinseci;
- Relaţii manageri-sindicate;
- Schimbări în muncă;
- Pierderea postului de muncă (şomaj);
- Retrogradare;
- Schimburi calitative în muncă;
- Promovare;
- Transfer în muncă.

*II. Subiectiv definiţi:*

Stresori de rol:

- Ambiguitate de rol versus claritate;
- Conflict de rol;



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Tensiune de rol;

Responsabilitate pentru lucruri;

Participare;

Probleme de feedback şi comunicare.

Diverse:

Complexitatea profesiunii, încărcare/solicitare calitativă;

Suprasolicitare sau subsolicitare cantitativă;

Relaţia cu superiorul;

Suport sau performanţă inadecvată din partea superiorilor;

Relatia cu -, sau izolare de colegii de muncă;

Conflict cu-, sau performanţă inadecvată/ scăzută din partea subordonaţilor;

Conflict cu-, presiune din partea clienţilor şi/sau a comunităţii;

Monotonie;

Inegalitatea/ inechitatea recompenselor;

Subsolicitarea / subutilizarea abilităţilor;

Conflict cantitate/ calitate.

Criză/ adecvare persoană-mediul de muncă:

Ambiguitate de rol;

Responsabilitate pentru oameni;

Responsabilitate pentru lucruri;

Solicitarea cantitativă a muncii;

Complexitatea muncii;

Solicitarea calitativă a muncii;

Gradul de control asupra proceselor muncii;

Participare;

Posibilităti de avansare.

Stres extraprofesional:

Echilibrul casă-loc de muncă;

Echilibrul viaţă-muncă;

Model de viaţă tulburat în urma (inter-) acţiunii unor variate tipuri de stres;

Evenimente de viaţă stresante.

### *2.2.2. Efectele la stresul organizaţional*

Definiţia dată de Selye (1976) efectului stresului, ca *răspuns nespecific al organismului la orice stimul*, nu mai este actuală, dimpotrivă, dezvoltările moderne accentuează specificitatea răspunsului la stres (Frankenhaeuser, 1991; Derevenco, Anghel, & Băban, 1992; Băban, 1998). Efectul (în limba engleză "*outcome*") sau rezultatul stresului (răspuns la stimul sau *"strain"*, operaţionalizat, de obicei, ca variabilă dependentă/V.D.) se referă la stările dăunătoare/ aversive, ca



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

reacţie la stresorii din mediul muncii, care afectează, pe de o parte, *individul/* angajatul, pe trei nivele: psihologic, fizic sau fiziologic şi comportamental, corespunzând stării de sănătate mentală, fizică sau conduitelor dezadaptative/ distructive pentru starea generală de bine, iar pe de altă parte, *organizaţia* (Holt, 1986; Jex & Beehr, 1991; Kahn & Byosiere, 1992; Beehr, 1995).

Cercetările în domeniul stresului muncii s-au focalizat, în special, asupra *reacţiilor/ efectelor psihologice* - la nivel individual, ca indicatori de sănătate mentală (de exemplu, depresie, "*burnout*", plictiseală, oboseală, ostilitate, depersonalizare, anxietate, frustrare), datorită corelaţiilor mai puternice între stresorii ocupaţionali şi tensiunile/ *strain*-urile psihologice, faţă de celelalte tipuri de efecte sau, poate, datorită costurilor scăzute, privind măsurarea lor (vezi, de exemplu, metaanaliza lui Jackson & Schuler, 1985).

*Reacţiile fiziologice* (în condiţiile, în care anumite aspecte moderne ale mediului muncii împing indivizii dincolo de limitele propriei constituţii biologice umane), ca indicatori obiectivi *de sănătate fizică* (de exemplu, acuze somato-fizice, ulcer, simptome şi boli cardiovasculare, hipertensiune arterială - HTA, infarct, hipersecreţii de hormoni de stres, cum ar fi: catecolamine, cortizol, adrenalină, noradrenalină, măsurate cel mai bine în sânge, urină şi salivă; dezechilibre hormonale, Lundberg, 1996) şi manifestate sub forma simptomelor şi a bolilor cardiovasculare, în special, se relaţionează cu tipul de ocupaţie şi caracteristicile specifice postului profesional din mediul psihosocial al muncii (stresori cum ar fi: responsabilitatea pentru alţii, supraîncărcarea muncii, presiunea timpului-termene precise, lipsa controlului sau a influenţei, ambiguitate şi conflict de rol; vezi, sintezele unor studii: Beehr & Newman, 1978; Cooper & Marshall, 1976; Ironson, 1992; Kristensen, 1989; Theorell, 1992; Frankenhaeuser, 1991; Johnson, 1996; Theorell & Karasek, 1996; Kasl, 1996; Derevenco, Anghel, & Băban, 1992; Băban, 1998).

În ceea ce priveşte problematica diferenţelor de gen în răspunsul psihofiziologic la stres, unii cercetători (Lundberg, 1996) au concluzionat că femeile sunt mai puţin reactive decât bărbaţii (explicaţia ar fi că stresul performanţei este mai puţin dăunător/ provocator pentru femei), iar rolurile de gen sunt mai importante decât factorii biologici.

*Reacţiile comportamentale* la S.O. pot fi aversive/ dăunătoare pentru *individ* (de exemplu, abuz de substanţe toxice/nocive: tutun, droguri, alcool, supra-/subalimentaţie, suicid, comportament riscant, relaţii interpersonale conflictuale, slăbite sau inexistente, probleme maritale, accidente, erori, scăderea eficienţei/performanţei) sau de interes pentru *organizaţie* (performanţă în muncă, absenteism, fluctuaţii de personal, lipsă de interes/ renunţare/retragere/"*withdrawal*", întârziere/încetineală în muncă/"*tardiness*", accidente/ incidente şi erori în muncă), datorită costurilor mari pe care le implică (Holt, 1986; Cooper & Payne, 1988; Derevenco, Anghel, & Băban, 1992; Băban, 1998; Kahn & Byosiere, 1992; Beehr, 1995).



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Pe baza studiilor şi a metaanalizelor citate mai sus, prezentăm tipurile/ dimensiunile principalelor **efecte/ răspunsuri** (tensiuni/ presiuni/ "*strains*") **la S.O.,** investigate de cercetători *(ca variabile dependente)*:

I. *Fiziologice şi psihosomatice*

Rata pulsului, tensiunea arterială;

Rata sedimentării eritrocitelor;

Ser colesterol, densitatea lipoproteinelor;

Ser cortizol, hormoni tiroidieni, glucoză, acid uric;

Excreţie de cateholamine;

Electrocardiogramă ;

Teste de funcţionare a plămânilor;

Somn perturbat;

Acuze somatice;

Boli de inimă;

HTA (hipertensiune arterială);

Accidente cerebrale;

Ulcer;

Artrită;

Dureri de cap;

Mortalitate;

Boli respiratorii (bronşită, astm);

Dermatite sau alte afecţiuni ale pielii;

Stare de rău difuză, generală;

Rata totală de îmbolnăvire;

Frecvenţa vizitelor la medic sau la dispensar;

Rate ale mortalităţii.

II. *Psihologice şi psihiatrice*

Insatisfacţia muncii;

Plictiseală, monotonie, anxietate, depresie, iritare;

Autoapreciere profesională sau generală;

Tensiune, conflict trăit;

Oboseală;

Satisfacţie cu privire la viaţă;

Dereglări sexuale;

Burnout;

Sănătate mentală vs. boală mentală;

Depresie;

Alcoolism, abuz de droguri;



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Simptome nevrotice, colectate cu ajutorul chestionarului;

Nevroze, tulburări de caracter, diagnosticate clinic.

III. *Comportamentale şi sociale*

Pedepsire autoritariană;

Greve;

Pensionare înainte de termen, schimbarea profesiunilor;

Rata fumatului;

Consumarea drogurilor şi a alcoolului în timpul muncii;

Absenteism;

Violenţă, crime, delincvenţa, agresiunea la locul de muncă;

Accidente şi erori, cu efecte negative asupra individului sau asupra altora;

Suicid.

### *2.2.3. Copingul sau adaptarea/ ajustarea la stres*

Cercetătorii au considerat că noţiunea de *stres* este mai puţin utilă în explicarea relaţiei dintre persoană şi mediu (Larazus & Folkman, 1984; Lazarus, 1986, 1991), deoarece nu surprinde modalităţile/ mecanismele - cu caracter preventiv sau adaptativ - de ajustare/ gestionare a situaţiilor stresante, în vederea reducerii intensităţii stresului (Miclea, 1997, pag. 4-5), fiind introdusă cea de *coping* (Lazarus, 1966). Conform teoriei tranzacţionale, *copingul*, - îl vom defini (în conformitate cu Folkmann et al., 1986) ca *efortul la nivel cognitiv, fiziologic şi comportamental de a reduce/ minimiza, elimina, stăpâni sau tolera solicitările interne sau externe ale tranzacţiei persoană - mediu ocupaţional/ organizaţional, care depăşesc resursele/ posibilităţile reale sau imaginare personale*, - parcurge trei etape: anticiparea/ avertizarea (stresul de anticipare), confruntarea/ impactul şi postconfruntarea. Copingul, ca proces multidimensional, se referă la activarea dintr-un repertoriu, în mare parte învăţat, a unei strategii de gestionare, în funcţie de situaţia specială/ specifică şi caracteristicile personale (de exemplu, vulnerabilitate individuală).

În domeniul muncii şi al ocupaţiilor specifice, strategiile de coping au fost investigate datorită faptului constatat că diminuează efectele negative (în special, psihologice) ale stresorilor în muncă (de exemplu, conflictul şi ambiguitatea de rol, solicitări specifice ale ocupaţiei: vezi Latack, 1986; Edwards, 1988; Nelson & Sutton, 1990; Parkes, 1990; Latack & Havlovic, 1992).

Literatura de specialitate (analize teoretice şi empirice) aminteşte şi de *conduita de coping* (definită ca totalitatea eforturilor cognitive şi comportamentale de a reduce sau a tolera solicitările create de o tranzacţie stresantă, Folkman & Lazarus, 1980; Latack, 1986; Heaney et al., 1995), care cuprinde trei categorii majore, privind: (1) rezolvarea, transformarea/ modificarea sau controlul direct al situaţiei de muncă stresante; (2) schimbarea semnificaţiei/ sensului sau a evaluării situaţiei ocupaţionale stresante (schimbarea opticii/ perspectivei, stabilirea de noi priorităţi, ignorarea



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

selectivă a problemelor); (3) gestionarea sau controlul simptomelor de distres (detensionare, exersare, somn prelungit).

Analizând factorii care influenţează conduita de coping, cercetătorii s-au focalizat, în special, asupra a două conceptualizări dominante competitive, în termeni de:

(a) *conduită specifică situaţiei*, ca răspuns la stresori specifici (caracteristicile stresorilor sunt consideraţi determinanţi importanţi ai copingului) versus

(b) *(pre)dispoziţii personale relativ stabile* (stil de coping, stabil în timp, aplicat în diverse situaţii stresante), concluzia consensuală accentuând caracterul interactiv-tranzacţional al conduitei de coping (este influenţat, atât de caracteristici ale persoanei, cât şi de mediul muncii sau tipul de ocupaţie: conduita de coping este specifică rolului, Menaghan, 1983). De asemenea, au fost puşi în evidenţă factori care acţionează ca *resurse de coping*, definite ca abilităţi şi caracteristici - demonstrate a fi adaptativ-avantajoase în multe situaţii, care concură la o conduită eficientă de coping - la nivel individual, cum ar fi: self-esteem, un sens al eficacităţii/ controlului asupra fenomenelor, un sens al coerenţei, educaţie, sănătate şi energie, dimensiuni ale tipului A de comportament, abilităţi de rezolvare a problemelor - sau la nivel social-organizaţional: relaţii suportive de servici sau oportunităţi de a participa şi a influenţa procesele de luare a deciziilor la locul de muncă (Edwards, 1988; Heaney et al., 1995; Menaghan, 1983; Murphy, 1988; Newton & Keenan, 1985; Osipow & Davis, 1988 etc).

Cea mai cunoscută şi des utilizată clasificare dihotomizantă a dimensiunilor copingului este: *coping focalizat spre problemă/ sarcină* (dezvoltarea de planuri şi implicarea în acţiuni pentru a răspunde direct/confruntativ problemelor/stresorilor) *şi coping orientat spre emoţie* (implică încercări de a regla/modula răspunsul emoţional la problemă), care, mai recent, subsumează şi *copingul orientat spre evaluare* (care se referă la redefinirea situaţiei stresante în termeni mai acceptabili, în studii relaţionate copingului în muncă: Ashford, 1988; Latack, 1986; Nelson & Sutton, 1990; Begley, 1998).

Unii autori au presupus o (co)relaţie negativă, între copingul orientat spre problemă şi distres şi una pozitivă, între cel orientat spre emoţie şi distres (Billings & Moos, 1984; Puffer & Brakefield; 1989), considerând benefică (efecte pozitive) confruntarea directă cu stresorul (orientarea spre problemă), spre deosebire de eforturile de a se concentra asupra răspunsului emoţional, care reprezintă o pierdere de energie, deoarece se focalizează asupra simptomelor, nu a cauzei. Rezultatele cercetărilor au fost contradictorii pentru amândouă ipotezele/ predicţiile enunţate, ceea ce i-a făcut pe unii cercetători (Fleming, Baum & Singer, 1984; Perrez & Reicherts, 1992) să propună o abordare contingenţială a utilizării şi eficienţei strategiei de coping, argumentând că utilizarea copingului orientat spre emoţie într-o situaţie schimbătoare/ manipulabilă sau a celui orientat spre problemă într-o situaţie de neschimbat creşte distresul, datorită nepotrivirii



BCU "LUCIAN BLAGA" UNIVERSITY LIBRARY

dintre alegerea strategiei şi eficienţa sa, care produce frustrare (importantă este focalizarea individului asupra căutării unei strategii, care promite eficienţă).

Alţi autori (Latack & Havlovic, 1992) apreciază cele două categorii de coping prea limitate pentru alcătuirea unui sistem de clasificare util, considerând necesitatea identificării unor tipuri specifice de coping, care ar permite identificarea unor acţiuni sau atitudini discrete asociate unor răspunsuri specifice. Ei propun dihotomizarea copingului în *metode/ strategii proactive/ de control* (pun accent pe înfruntarea şi controlul situaţiei) *vs. metode/ strategii evitativ-escapiste* (de a nu se implica sau a nu se preocupa de situaţia-problemă). În special, copingul activ (adică controlul activ/direct al stresorului prin analizarea/evaluarea cognitivă a situaţiei solicitante sau/şi trecerea la acţiune concretă de a rezolva/escalada problema) s-a dovedit a avea rol moderator asupra efectelor negative ale stresorilor ocupaţionali (efect interactiv: stresori-coping activ, DeRijk et al., 1998).

Vom aminti două taxonomii utile pentru operaţionalizarea şi măsurarea copingului din perspectiva psihologiei muncii şi organizaţională, în relaţie cu studiul S.O., realizate la noi în ţară, din *perspectiva psihologiei sănătăţii:* o sinteză a celor mai uzitate clasificări multifactoriale a *dimensiunilor copingului* este prezentată în lucrarea lui Băban (1998, pag. 54-55), iar din *perspectiva psihologiei cognitive*, Miclea (1997, pag. 21-24 şi 26) realizează o taxonomie comprehensivă/ clasificare biaxială a mecanismelor de coping, cu reale valenţe didactic-euristice şi metodologice, în funcţie de vectorul funcţionării (confruntare-evitare) şi de tipul de mecanism (comportamental, cognitiv şi neurobiologic), în care, referitor la copingul focalizat spre emoţie/gestiunea emoţiilor, se precizează că "*trăirile emotiv-subiective sunt rezultanta conştientizată a combinării componentelor neurobiologice (în special, biochimice), cognitive şi comportamentale, iar modificarea unuia din aceşti factori schimbă semnificaţia trăirii subiective*" (Miclea, 1997, p.10).

Utilizând elemente ale taxonomiilor prezentate în literatură, propunem o *clasificare nivelară a tipurilor de strategii de coping/ ajustare la stresul organizaţional (S.O.), în funcţie de direcţia răspunsului posibil*, care actualizează stadiul cercetărilor, privind utilizarea strategiilor de coping în muncă/ ocupaţie, respectiv, în situaţii ocupaţional-organizaţionale specifice, fiind utilă în demersurile teoretice şi metodologico-experimentale viitoare:

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 4.** *O clasificare nivelară a tipurilor de strategii de coping/ ajustare la stresul organizațional (S.O.), în funcție de direcția răspunsului posibil*

| | **DIRECȚIA RĂSPUNSULUI:** exemplificări operaționalizate | | |
|---|---|---|---|
| **FORMA/ NIVELUL COPING-ULUI** | **MODIFICAREA/ SCHIMBAREA DE FACTO SAU SIMBOLICĂ A STRESORULUI** (*focalizare pe stresor*) | **ADAPTARE LA STRESOR** (*schimbare personală în raport cu răspunsul la stresor*) | **NONIMPLICARE** (*evitare, „fugă" de stresor*) |
| **AFECTIV** | **Direcționarea sau focalizarea emoției asupra stresorului** (Ex.: *manifestarea mâniei față de stresor, cu scopul de a comunica*) | **Modulare afectivă** (*căutare de suport emoțional*) | Anihilarea, inhibarea sau compensarea emoțiilor generate de stresor (*consum/ abuz de alcool, droguri* etc.) |
| **COGNITIV** | **Reclasificarea („reetichetarea") mentală a stresorului** (*reinterpretare sau reevaluare pozitivă, de tip simbolic a stresorului: schimbarea percepției din amenințare în oportunitate*) | **Adaptarea cognitivă** (*acceptarea stresorului, ca un fapt real de viață*) | **Abandon cognitiv** (*eliminarea/ îndepărtarea cogniților, privind stresorul*) |
| **COMPORTAMENTAL** | **Planificarea trecerii la acțiune** (*acțiuni îndreptate direct asupra stresorului*) | **Adoptarea unor noi pattern-uri comportamentale** (*a munci mai mult sau a exersa suplimentar*) | **Abandonarea situației** („*ieșirea" din situație/ criză*) |

BCU IAȘI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

### *2.2.4. Diferenţele individuale*

Diferenţele individuale (măsurate ca *variabile moderatoare/ mediatoare* în procesul stresului pot cuprinde:

(1) variabile relevante ale diferenţelor individuale relativ stabile:

a. genetice (constituţie fizică/ somatotip, reactivitate, rezistenţă, gen, inteligenţă);

b. dobândite (educaţie, statut/clasă socială, vârstă, tip de ocupaţie);

c. factori/ trăsături de personalitate sau variabile dispoziţionale (privind stilul de coping): de exemplu, *comportament de tip A*; *afectivitate negativă*: care subsubsumează anxietatea, depresia, neuroticismul; *convingeri despre sine/lume şi atitudini*; *rezistenţă psihică/ robusteţe, locul controlului sau nevoia de control/ autonomie, flexibilitate, autoeficacitatea şi eficacitatea de grup, încrederea în sine, sentimentul de coerenţă, stima/ imaginea de sine, receptivitate la experienţă, toleranţă pentru ambiguitate, aversiune faţă de risc, optimismul sau rezilienţa, introversiune-extraversiune*);

(2) variabile contextuale (tipul ocupaţiei/sarcinii, nivelul organizaţiei sau organizării muncii/ sarcinii implicat) şi proprietăţi ale mediului ocupaţional şi social-organizaţional (de exemplu, reţele sociale, suportul social, participarea şi influenţa asupra luării deciziilor).

Variabilele moderatoare/ mediatoare enumerate mai sus şi descrise/ operaţionalizate pe larg în numeroase studii (Payne, 1988; Cooper & Payne, 1988, 1991; Jex & Beehr, 1991; Parkes, 1989, 1991, 1993; Kahn & Byosiere, 1992; Beehr, 1995; Heaney et al., 1995; Kasl, 1996; de Rijk et al., 1998; Băban, 1998 etc.) au fost selectate pe baza a trei criterii, pe care le îndeplinesc (Bunce, 1997; Judge et al., 1999; Jex & Bliese, 1999 etc):

- validitate corespunzătoare, în special, în cazul variabilelor dispoziţionale (a convingerilor despre sine/lume);
- validitate relativă la construct corespunzătoare;
- relaţia/ interacţiunea teoretică/ metodologică sau suprapunerea lor conceptuală cu variabile ale procesului de coping activ vs. pasiv (pe post de resurse sau strategii/ conduite efective/ eficiente: de exemplu, în cazul situaţiilor specifice de muncă sau a schimbărilor/ restructurărilor social-organizaţionale sau ocupaţionale).

Se impune (în conformitate şi cu Kasl, 1996) focalizarea studiilor privind S.O. şi asupra unor variabile mai puţin studiate, cu rol de mediator al efectelor mediului muncii sau moderator al impactului solicitărilor ocupaţional-organizaţionale, cum ar fi aspecte (trăsături stabile sau reacţii repetate la stimuli din mediu, componente predominant cognitive sau afective) ale problematicii agresivităţii relaţionate: mâniei, ostilităţii, cinismului, iritabilităţii, suspiciunii. Pe baza studiilor semnificative, enumerate mai sus (citate şi în Holt, 1985), prezentăm câteva variabile, utilizate în diferite cercetări, care prezintă efecte moderatoare în procesul S.O.:



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

I. *Fiziologice*

Consum de alcool, droguri, cofeină;

Întreruperea dietei;

Expunere la poluare chimică şi la radiaţii.

II. *Caracteristici ale individului*

Vârstă;

Gen/ Sex;

Etnie;

Naţionalitate;

Nivel de trai;

Număr de evenimente/ schimbări în viaţă;

Valorile muncii;

Ataşament faţă de organizaţie;

Anxietate nevrotică;

Tendinţe depresive;

Neuroticism;

Autoapreciere/ Autovalorizare;

Flexibilitate – rigiditate;

Eficienţa mecanismelor de apărare a eului;

Resurse de rezistenţă;

Tip A de comportament vs. Tip B;

Machiavelism;

Trebuinţă pentru claritate în muncă.

III. *Situaţionale*

Mărimea grupelor de muncă;

Coeziunea grupului;

Autonomie în profesiune;

Oportunitate pentru control formal;

Suport social din partea colegilor de muncă sau a superiorilor;

Îmbogăţirea muncii *("job enrichment").*

IV. *Organizationale*

Structură organizaţională;

Climat organizaţional.

V. *Sociologice*

Suport social din partea familiei, a prietenilor, a rudelor;

Implicare în activităţi ale comunităţii şi alte roluri sociale.

BCU "A. CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

### *2.2.5. Emoţiile în mediul muncii*

Dezvoltările conceptual-metodologice şi experimentale recente, - privind *expresia afectivităţii/ exprimarea emoţiilor în muncă*, referitoare la *ocupaţii specifice sau în organizaţii* (*"emotional labour" sau "emotional work"*), ca fenomene multidimensionale relaţionate S.O. - cuprind o serie de descriptori: *emoţiile*, ale căror definiţii conţin unele sau toate dintre componentele următoare: *cogniţii* (de exemplu, evaluări subiective), *reacţii interne/ fiziologice* (puls), *conduită abordare/ apropiere – evitare*, expresii faciale, voce, gesturi, structura scopului, mânie (Zapf et. al., 1999), alături de *dispoziţiile afective*, *metadispoziţiile* şi *judecăţile impregnate emoţional,* relevante în mediul muncii (Briner, 1999).

Ele au luat amploare datorită:

1. interesului tot mai accentuat în psihologia muncii şi organizaţională acordat rolului afectivităţii, alături de orientările behavioristă şi cognitivistă: emoţia este intrinsecă comportamentului de muncă (în conformitate şi cu ultimele argumente ale lui Lazarus, din perspectiva teoriei tranzacţionale, privind conceptualizarea stresului ca o subcategorie a emoţiei, Băban, 1998, p. 5);

2. creşterii numărului de angajaţi şi a apariţiei de noi ocupaţii, ce ţin, de exemplu, de serviciile sociale, implicând relaţii interpersonale cu clienţii, care reclamă manifestarea emoţiilor pozitive;

3. popularizării conceptului de *inteligenţă emoţională,* - care se referă la trei abilităţi:

   a. evaluarea corectă a dispoziţiei afective şi expresia/manifestarea emoţiei proprii sau la ceilalţi;

   b. reglarea adaptativă a emoţiei proprii şi la ceilalţi;

   c. utilizarea emoţiilor, de exemplu, în rezolvarea de probleme,

- şi care pare a fi crucială pentru eficienţa individuală ocupaţională şi organizaţională (Fineman, 1993; Salovey, Hsee & Mayer, 1993; Goleman, 1995, 1998; Weisinger, 1998; Cooper & Sawaf, 1998; cit în Briner, 1999; Zapf et. al., 1999).

Aceste studii se referă la definirea, operaţionalizarea şi măsurarea constructelor:

**I. *"Emotional labour"*** - introdus şi definit de Hochschild (1983; cit. în Briner, 1999; Mann, 1999) în termenii managementului afectiv, care creează expresii emoţionale (faciale/corporale) observabile şi dezirabile/potrivite public, ca parte a rolului ocupaţional (cerinţe) şi cu valoare de schimb; ulterior, a fost definit ca "*efortul, planificarea şi controlul necesar pentru a exprima emoţii dezirabile organizaţional în timpul tranzacţiilor interpersonale*" (Morris & Feldmann, 1996, pag. 987). În cazul operaţionalizării şi măsurării empirice a acestui construct, este de dorit a se face distincţia între:



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*a) efortul intern* (ca stare/ sursă de S.O. sau solicitare ocupațională -*"job demand"*, relaționată efectelor negative în termeni de disonanță emotivă, insatisfacție, supraîcărcarea rolului, lipsa identității în muncă și burnout, Mann, 1999) de a exprima forțat emoții neactivate/ neresimțite natural/ spontan în situația dată, de a ascunde unele emoții, deoarece nu sunt în conformitate cu solicitările postului *("emotional dissonance")* sau cu a gradului, în care încearcă, în mod activ să-și schimbe propria emoție,apărută spontan,în conformitate cu cea dezirabilă/ solicitată a fi manifestată/ exprimată (*"emotional effort"*, Grandey, 1998; Kruml & Geddes, 1998) și

b) *expectanțele externe, privind caracteristicile ocupaționale* (gradul contactului interpersonal, expectanțele externe asupra expresiei emoționale a angajaților, controlul extern al angajatorului asupra stărilor emoționale ale angajatului).

Morris & Feldmann (1996, 1997) au elaborat un model al muncii emoționale (referitor la ocupațiile cu display, predominant emoțional), care cuprinde două componente, operaționalizate pe 4 (patru) dimensiuni: *internă* (conflictul, privind discrepanța dintre emoția natural-resimțită/manifestată și cea dezirabilă: a.*"disonanță emoțională"*) și *externă* (solicitările/cerințele ocupaționale ale angajatului, în termeni de b. *frecvența displayului emoțional,* c. *atenția de a exprima reguli - durata sau intensitatea* displayului emoțional, d. *varietatea emoțiilor manifestate*).

**II.** ***"Emotional work"*** se referă la valoarea de utilitate a muncii (termenul este utilizat, când sunt implicate comportamente individuale și concepte intrapsihice, privind solicitări ocupaționale fizice și mentale, motivația, designul și implicarea în muncă), fiind o componentă semnificativă a ocupațiilor, care presupun interacțiuni cu clienți de tip *"face to face" sau "voice to voice"* (sectorul serviciilor, sistem medical sau de învățământ, poliție etc., vezi și Mann, 1999), spre deosebire de *"emotional labour"*, care se referă la valoarea de schimb a muncii, descriind diviziunea muncii, relațiile managementului muncii, rezolvarea de conflicte și tranzacțiile colective (Zapf et al., 1999). Acest concept a fost, de asemenea, definit ca răspuns comportamental la variații ale frecvenței, varietății, intensității sau/și duratei interacțiunii umane, fiind operaționalizat ca acțiuni întreprinse pentru confruntarea cu anumite solicitări de rol *("role demands")* - în termeni de manifestare/reprezentare de suprafață: *"surface acting"* și manifestare/reprezentare internă/adâncă: *"deep acting"*, ceea ce-l apropie, conceptual, de coping (Lazarus & Folkman, 1984; Semmer, 1996). În ceea ce privește constructul de *disonanță emoțională*, chiar dacă unii autori (de ex. Adelmann, 1995) îl consideră a fi rezultatul determinanților constructului "emotion work", iar alții îl operaționalizează ca V.D. (de exemplu, Ashforth & Humphrey, 1993), un acord considerabil poate fi constatat referitor la definirea lui ca discrepanță/dezechilibru între emoțiile manifestate și cele (re)simțite spontan în muncă (Brotheridge & Lee, 1998; Morris & Feldman, 1996, 1997) și ca urmare, de a fi considerat unul dintre predictorii-cheie ai epuizării/extenuării emoționale *("emotional exhaustion")*.



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

De exemplu, într-o metaanaliză des citată (Jackson & Schuler, 1985) asupra efectelor stresorilor de rol (14 la număr), din care: 11 s-au dovedit a fi de tip *tensiune ("strain") psihologico-emoţională* (de exemplu, insatisfacţia muncii, anxietate), aceştia s-au corelat, semnificativ mai bine, cu reacţiile emoţional psihologice, decât cu reacţiile comportamentale sau bio-fizice. În metaanaliza întreprinsă de Spector (1986, cit. şi în Jex & Beehr, 1991) asupra efectelor controlului perceput de angajat, rezultatele sunt asemănătoare metaanalizei prezentate anterior: cele mai mari *corelaţii cu stresorii de rol au privit satisfacţia superioară în muncă (în termeni emoţionali) şi implicarea ocupaţională* (coeficienţi de corelaţie de 62, respectiv, 54).

Ipoteza pe care o putem dezvolta din rezultatele acestor metaanalize, care prefigurau o nouă paradigmă de cercetare, este că *indicatorii emoţionali-psihologici (ca efecte sau moderatori ai S.O.) se corelează semnificativ cel mai puternic cu stresori specifici ocupaţionali (în special, psihologici), relaţionaţi muncii.*

Această nouă orientare în psihologia muncii şi organizaţională, care accentuează din ce în ce mai mult **rolul emoţiilor în mediul ocupaţional-organizaţional**, dar dintr-o perspectivă integrativă, alături de cogniţie şi comportament, prefigurează noi paradigme de cercetare privind conceptualizarea, operaţionalizarea şi măsurarea S.O., mai ales, că studiile empirice au demonstrat că *inhibarea emoţiilor, - în special, a celor considerate negative (legate de complexul mânie, ostilitate, iritabilitate, cinism, suspiciune - asociate agresivităţii) - predispun indivizii la boli de inimă şi hipertensiune arterială* (Mann, 1999).

### *2.2.6. O definire/ clarificare operaţională a stresului organizaţional (S.O.)*

Revenind în final la descrierea/ circumscrierea S.O., o abordare holistă ar defini **stresul profesional din mediul organizaţional**, ca pe un *fenomen pluricauzal şi multidimensional, reflectat în răspunsurile psiho-fiziologice ale individului într-o anumită situaţie de muncă şi capacitatea obiectivă sau subiectivă a omului de a le face faţă* (Derevenco, Anghel & Băban, 1992).

Poziţia noastră faţă de **fenomenul şi problematica stresului organizaţional** (S.O.) circumscrie sfera constructului, la *acea experienţă solicitantă pentru individ, - percepută şi manifestată la nivel emoţional-fiziologic, cognitiv şi comportamental, - care are consecinţe/ efecte asupra conduitei, capacităţii, eficienţei, satisfacţiei în muncă şi în final, a stării de sănătate mentală/ fizică a persoanei şi/sau asupra organizaţiei, ca rezultat al gestionării acţiunii focalizate sau interactive a stresorilor din mediul ocupaţional-organizaţional specific*

Din perspectiva psihologiei muncii şi organizaţională, termenul de stres organizaţional, (respectiv ocupaţional, profesional sau relaţionat muncii) este utilizat, nu pentru a descrie o variabilă singulară, ci situaţia în care caracteristicile (singulare sau coroborate) ale organizaţiei



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

reprezintă factori de risc, care cresc probabilitatea pierderii *"stării de bine"* şi/sau a sănătăţii fizice sau mentale. Esenţa experienţei S.O. constă în interacţiunea recursiv-dinamică a caracteristicilor personale şi a situaţiei/locului de muncă (stresori), cu efectele la nivel de individ (stare de sănătate mentală şi fizică a muncitorului/angajatului) şi la nivel de organizaţie, în care un rol esenţial, pe lângă mecanismele de evaluare şi coping, îl joacă şi factorii mediatori/ moderatori sau alte stări şi/sau evenimente de viaţă. Astfel, se poate aborda S.O. ca proces dinamic.

**În consecinţă, considerăm că S.O. ar trebui studiat şi operaţionalizat ca sistem dinamic de variabile interdependente (cauzalitate bidirecţională) şi nu ca o variabilă unidimensională.** Procesul stresului se referă la un complex de relaţii dintre o anumită persoană, cu anumite caracteristici şi un anume mediu al muncii (ocupaţional/organizaţional), cu anumite caracteristici (cf. Lazarus, 1986). De aceea, responsabilitatea şi competenţa de a propune modele teoretico-metodologice şi a aplica strategii complexe de diagnoză, intervenţie/ management (profilaxie şi tratament) pentru combaterea şi reducerea efectelor negative ale S.O. la nivel organizaţional şi individual, revine cercetătorilor/ specialiştilor, care iau în calcul relaţiile dinamice şi specifice, dintre multitudinea de stresori (antecedente), moderatori/ mediatori şi efecte ale S.O., ţinând cont de situaţia specifică de muncă (stresori specifici sau nespecifici), tipul de ocupaţie sau/şi organizaţie.

În concluzie, trecerea în revistă şi prezentarea sintetică (uneori enumerativă) a constructelor şi a variabilelor care intervin în procesul complex al S.O. oferă informaţii utile şi o imagine de ansamblu asupra stadiului actual sau a priorităţilor cercetărilor în domeniu, urmând ca, în funcţie de designul teoretico-experimental şi de instrumentele de măsurare ales/e în studii viitoare, să fie aprofundate şi tratate mai pe larg acele variabile de interes, care vor fi cuprinse în demersul metodologic.

În continuare, pentru a avea o imagine actualizată de ansamblu asupra principalelor orientări clasice (reabordate şi nuanţate conceptual-metodologic în permanenţă) şi moderne, în studiul S.O. vom prezenta, sintetic şi critic, abordările recente ale modelelor teoretice utilizate de cercetători sau, care prezintă interes pentru demersul metodologic-experimental, actual şi de viitor.

## 2.3. Modele teoretice ale stresului organizaţional (S.O.)

### *2.3.1. Premise teoretice clasice pentru conturarea modelelor stresului organizaţional*

Cu toate că stresul este un concept de mare interes pentru psihologi, primele studii epidemiologice au fost întreprinse în medicină. La începutul secolului al XX-lea, medicii au încercat să descrie relaţia dintre anumite pattern-uri de personalitate şi bolile subsecvente. Nu cu mult timp înainte, Claude Bernard propunea şi susţinea la începutul deceniului al 7-lea al secolului



BCU IAŞI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

al XIX-lea (aproximativ, după 1860), ideea conform căreia, sistemul intern al individului tinde, idealmente, să rămână constant, în ciuda influenţelor şi a schimbărilor survenite în exterior. Această ipoteză a fost dezvoltată de Walter Cannon (1929, 1935, citat în Ross & Altmaier, 1994, pag.1-2), care a introdus noţiunea de *homeostazie*. Legătura dintre factorii externi şi răspunsurile interne ale corpului, studiată de Wolf & Wolff's (1943; citat în Ross & Altmaier, 1994) a pus în evidenţă faptul că schimbările fiziologice survenite în activitatea secretorie gastrică şi în tulburările debitului sangvin sunt însoţite de emoţii variate. Munca lor de pionierat şi-a găsit aplicare în studiul ştiinţific modern al bolilor psihosomatice, cum ar fi ulcerul şi astmul.

Primul care a construit o teorie majoră a stresului, ca fenomen, a fost *Hans Selye*, care a descris, iniţial, răspunsurile fiziologice şi comportamentale la stresori fizici la animale (1950; Deary et al., 1996), ulterior, dezvoltând modelul său teoretic de răspuns nespecific al organismului uman la stres, denumit *sindrom general de adaptare* (SGA), revizuit şi îmbunătăţit, ulterior (1976, 1977). Referitor la S.O., SGA s-ar putea aplica unor stresori cauzaţi de diverse condiţii ocupaţionale, în special, fizice (de exemplu, zgomot excesiv), dar modelul devine inadecvat/ inoperant în explicarea reacţiilor la condiţii de muncă complexe, cauzate, atât de factori interni, cât şi externi (modelul lui Selye se focalizează, în special, pe caracteristicile obiective ale mediului).

Pe la mijlocul anilor '60 ai secolului al XX-lea, psihologii au ajuns la părerea cvasiunanimă că paradigma lui Selye, fiind relativ limitată, trebuie depăşită, iar stadiile reacţiei la stres (reacţia de alarmă, rezistenţa şi epuizarea) *"integrate într-o teorie mai cuprinzătoare, care să includă, pe lângă modificările biologice, atât componentele comportamentale, cât şi pe cele cognitive"* (Miclea, 1997, p. 5). Pe fondul acestui climat, a apărut noţiunea de *coping* şi conceptualizarea *modelul tranzacţional al stresului* (Lazarus, 1966, 1984, 1986, 1990, 1991, citat în Băban, 1998), susţinut de un număr mare de studii până în prezent şi a cărui multiple variante (Cox, 1978; Lazarus & Folkman , 1984 etc.), aplicate şi problematicii S.O., tind să aibă, cel puţin, cele *trei elemente de bază* (Jerusalem, 1993, citat în Deary et al., 1996):

- *antecedente* (*variabile personale,* care influenţează percepţia sau reacţia la evenimente stresante: de exemplu, afectivitate negativă, tip A de comportament, locul controlului, rezistenţa/robusteţea şi *variabile de mediu*: de exemplu, suport social, natura ocupaţiei, solicitarea/încărcarea profesională) ;
- *moderatori* şi *mediatori* (evaluare, diferenţe individuale, strategii de coping) şi
- *efecte* ale stresului (tulburări/dezechilibre fizice sau psihice: indicatori obiectivi şi subiectivi de sănătate fizică sau mentală, epuizare, burnout; vezi Endler & Parker, 1990).

Alte modele teoretice cunoscute, aplicabile parţial sau la nivel analogic S.O., dar care nu iau în discuţie, explicit, concepte ocupaţional-organizaţionale utilizate de psihologia muncii şi



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

organizaţională, sunt modelul lui Elliot & Eisdorfer (1982) şi paradigma generală a lui Dohrenwend et al. (1982) asupra procesului stresului, privind evenimentele critice/ stresante de viaţă.

Multitudinea şi varietatea modelelor de stres (şi, în special, S.O.), formulate şi testate până în prezent, utilizează diagrame schematice, care reprezintă relaţiile între variabilele implicate în procesul stresului. În majoritatea modelelor, se poate constata o notă de consistenţă şi un acord, cu privire la natura şi interacţiunea variabilelor articulate schematic, în următoarea ecuaţie: variabilele personale şi factorii de mediu se *"filtrează"* prin intermediul proceselor de evaluare şi coping, influenţând efectele stresului (Jerusalem, 1993; Cohen & Williamson, 1991; Cooper, Kirkaldy & Brown, 1994; Maddi, 1990 apud Deary et al., 1996).

Testarea modelelor impune, însă, din partea cercetătorilor, cel puţin două eforturi:

- validarea constructelor psihologice incluse în model, precum şi a instrumentelor de măsurare aplicate;
- utilizarea metodelor statistice adecvate.

Fiecare dintre contribuţiile teoretice amintite mai sus, care au exercitat influenţă asupra orientării ştiinţifice generale în problematica S.O. nu surprind, însă, suficient de bine relaţia particulară dintre caracteristicile ocupaţiei (sarcini şi operaţii specifice) sau ale trăsăturilor muncii şi particularităţile individului, inclus în situaţia de muncă.

### *2.3.2. Abordări tradiţionale şi moderne ale stresului organizaţional-ocupaţional*

În abordările timpurii ale stresului muncii, s-a adoptat o perspectivă unidimensională (unele ocupaţii erau considerate uşoare, altele, grele, deci, mai stresante), iar cei mai des utilizaţi indicatori ai solicitării/ încărcării muncii erau consideraţi: orele efective muncite, termenele limită frecvente, ritmul alert/rapid al muncii automatizate. Această orientare unidimensională, combinată cu ipoteza generală că efortul intelectual este mai greu decât cel fizic, a lansat conceptul de *stres al conducerii sau managerial ("executive stress")*, care sugera că directorii/ managerii sunt supuşi unui mai mare risc pentru boli cardiovasculare sau mortalitate relaţionate S.O. (Schwartz, Pickering & Landsbergis, 1996).

În problematica actuală a stresului muncii, mai multe *modele clasice ale S.O.* domină şi în prezent (de mai bine de 30 de ani) literatura de specialitate, care abundă în aplicaţii, reconceptualizări, îmbunătăţiri sau critici la adresa lor, dar sunt semnalate (elaborate şi testate) şi unele modele mai noi ale S.O.

Poate, cel mai bine cunoscut şi comprehensiv este *modelul Michigan*, - elaborat în urma cercetărilor Universităţii Michigan şi a Institutului pentru Cercetări Sociale (cunoscut sub denumirea de modelul ISR: *"Institute for Social Research"*), - care prezintă două variante de bază. Prima, *modelul stresului muncii*, ca paradigmă de stres al mediului social (French & Kahn, 1962;



BCU ASICENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Katz & Kahn, 1978) este o conceptualizare timpurie a procesului S.O. (Jex & Beehr, 1991), îmbunătăţită de House (1974), prin adăugarea la schema conceptuală a proceselor de coping. A doua variantă este modelul *ajustării/adecvării/corespondenţei persoană-mediu* ("person-environment fit model", pe scurt, "P-E fit" (French & Caplan, 1973; French et al., 1974; Caplan et al., 1975), care incorporează *stresori situaţionali obiectivi sau subiectivi* variaţi, cum ar fi: încărcarea/solicitarea muncii, responsabilitatea pentru persoane, ambiguitate şi conflict de rol, utililizarea, sub nivel optim, a abilităţilor, *efecte moderatoare ale suportului social, factori de personalitate, factori "non-muncă", factori demografici şi măsurători ale efectelor S.O.* Principalele critici aduse modelului se referă la inabilitatea de a explica suficient de clar condiţiile neajustării persoană-mediu şi de a accentua importanţa influenţei/controlului asupra mediului muncii, ca factor crucial în cercetările psihologice sau fiziologice asupra S.O. (lucru pe care şi-l propune modelul solicitare-control/suport, cunoscut ca *"job strain model"*).

O altă abordare cunoscută în studiul S.O. este *modelul selecţiei răspunsului* (McGrath, 1976), un model procesual al stresului în muncă. A treia conceptualizare majoră o reprezintă *metamodelul faţetelor/dimensiunilor stresului muncii sau modelul general al S.O.* (Beehr & Newman, 1978), a cărei variantă recent-revizuită poartă numele de *modelul incertitudinii S.O. ("uncertainty model of job stress"*, Beehr, 1995, pag. 33-50).

Un nou model operaţional-integrativ de evaluare şi gestionare ("coping") a S.O. la nivel individual şi organizaţional (Cooper et al., 1988, inspirat de studii anterioare: Marshall & Cooper, 1976), pe care s-a bazat construirea unui instrument eficient de diagnoză a S.O. (*Occupational Stress Indicator, OSI*) a fost şi este, în continuare, suportul multor cercetări, inclusiv al uneia personale asupra perceperii S.O. la militari şi electricieni (Brate, 1996, 2003).

O paradigmă importantă, care a încercat şi reuşeşte, în continuare, să integreze orientări tradiţionale/ majore din psihologia muncii şi organizaţională sau studiul S.O., este *paradigma solicitare/cerinţă-control/suport* (Karasek, 1979, *"job strain model", "job demands - job decision latitude model" sau "demands-control/suport model of job strain";* Karasek & Theorell, 1990; Theorell & Karasek, 1996), orientare teoretică utilizată/testată metodologic frecvent, dar şi criticată. Un model nou al S.O:, derivat din modelul *solicitare/cerinţă-control/support*, este cel al *dezechilibrului efort-recompensă în muncă* (Siegrist et al., 1990; Siegrist & Peter, 1992; Siegrist, 1996), care poate fi utilizat de cercetători, comparativ sau ca un supliment al modelului mai sus citat.

Un *model teoretic interdisciplinar asupra S.O.* este prezentat într-un excelent articol (Schabracq & Cooper, 1998), în care autorii propun, ca direcţie viitoare de cercetare, abordarea studiului S.O., într-un cadru-orientativ fenomenologic, prin integrarea/ compatibilizarea mai multor



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

modele de stres cu metode şi concepte din etologie, microbiologie, antropologie culturală şi psihologie gestaltistă.

Alte două abordări interdisciplinare, etichetate ca aparţinând orientării bio-psiho-sociale, care combină metode obiective cu metode subiective de cercetare a S.O., sunt reprezentate de cercetările lui Levi, 1981, cit. în Kahn & Byosiere, 1992 şi Frankenhaeuser et al., 1989, 1991, ultima, accentuând efectele moderatoare ale personalităţii şi ale factorilor contextuali, cum ar fi suportul social asupra procesului S.O.

Amintim, de asemenea, următoarele modele procesuale ale S.O. similare, din punct de vedere conceptual, care au făcut obiectul unor sinteze bibliografice mai puţin recente (Kahn & Byosiere, 1992): modelul procesual al lui Ivancevich & Matteson (1980), modelul lui Jick & Payne (1980) şi modelul lui Beehr & Franz (1987). Acestea includ:

- stresori intra- şi extraorganizaţionali (antecedente), care acţionează la nivel individual, de grup sau organizaţional;
- factori moderatori: diferenţe individuale de tip demografic, cognitiv, comportamental şi afectiv;
- efecte pe termen scurt: fiziologice, comportamentale sau lung: boli de adaptare, dar omit de exemplu rolul factorilor situaţionali -suportul social, ca potenţiali moderatori secvenţiali ai procesului S.O. (în cazul modelului lui Ivancevich & Matteson, 1980).

În continuare, vom lua în discuţie cele mai importante orientări paradigmatice moderne, în funcţie de interesul manifestat de cercetători faţă de ele şi de utilitatea lor în demersurile noastre metodologico-experimentale.

### *2.3.2.1. Modelul Michigan*

Această paradigmă, cu cele două variante fundamentale, se bazează pe descrierile proceselor motivaţionale (Lewin, 1951; Murray, 1938 apud Caplan, 1987; Caplan et al., 1975) şi se fundamentează pe modele ale comportamentului organizaţional (Hackman & Oldham, 1975, 1976, 1980, citat în Beehr, 1995).

#### *2.3.2.1.1. Modelul stresului muncii al lui Katz şi Kahn*

În acest binecunoscut model (French & Kahn, 1962; Katz & Kahn, 1978), *mediul obiectiv al muncii* influenţează *percepţia persoanei asupra ambianţei*, care, la rândul ei, determină *răspunsul din punct de vedere fiziologic, comportamental şi afectiv*. Rezultatele sau efectele acestor răspunsuri pot fi catalogate drept *indicatori ai sănătăţii mentale şi fizice sau ai bolii*. Fiecare pas în acest proces etapizat este gândit să fie moderat/ influenţat de *caracteristicile persoanei* şi de *relaţiile interpersonale* în cadrul grupului de muncă sau al organizaţiei.



BCU "Lucian Blaga" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Un exemplu clasic al aplicării acestui model l-ar constitui angajatul, care percepe *conflictul de rol* ca urmare a sarcinilor de muncă contradictorii (conflictuale) sau ambigue, primite din partea mai multor superiori/ şefi. Conflictul de rol poate induce creşterea tensiunii arteriale, absenteism crescut şi insatisfacţie faţă de muncă. Aceste efecte cumulate pot duce, în final, la boli mentale sau fizice (neuroticism şi boli de inimă, HTA).

Din păcate, majoritatea cercetătorilor au ignorat multisecvenţialitatea acestui model, focalizându-şi designul experimental doar pe măsurarea simplistă şi corelarea a două variabile: stresori percepuţi (mediul psihologic) şi efecte (o combinaţie între răspunsuri şi boală). Acest demers descriptiv nu facilitează, însă, înţelegerea procesului de S.O. (Beehr & Schuler, 1982). De aceea, pentru evaluarea validităţii acestui model, a fost nevoie de focalizarea asupra surprinderii proceselor mediatoare (Motowidlow, Packard & Manning, 1986).

### *2.3.2.1.2. Modelul S.O. al lui House*

Modelul teoretic al lui House (1974) reprezintă o altă încercare/ variantă de a studia efectele S.O. asupra sănătăţii mentale şi fizice, care rezultă în timpul acumulării de experienţă organizaţională. Acesta merge mai departe decât modelul Michigan, în sensul că pune accent şi pe eforturile şi abilităţile individuale de apărare şi ajustare ("*coping*") la S.O. Schema secvenţială e similară modelului anterior: condiţii sociale - percepţii - mecanisme de apărare şi de coping (care influenţează percepţia şi condiţiile) - răspunsuri şi efecte fiziologice, cognitive/afective şi comportamentale.

În exemplul anterior, angajatul care percepe conflictul de rol poate cere/ruga superiorii să ajungă la un consens privind solicitările/ obligaţiile sale profesionale (*coping*) sau să se adapteze la solicitările conflictuale, încercând să nu le ia în seamă sau să nu le perceapă ca stresante (apărare).

*Observaţie*: Asemenea modele, care folosesc schema multisecvenţială: condiţii - percepţii - răspunsuri - efecte sunt des folosite în cercetări asupra S.O., cu toate că unele ignoră trăsătura multistadială a procesului/ fenomenului.

### *2.3.2.1.3. Teoria adecvării/ ajustării persoană - mediu*

Modelul ajustării/ adecvării/ corespondenţei persoană - mediu (*"person-environment fit model"*, pe scurt, "P-E fit" (French & Caplan, 1972; French, Rogers & Cobb, 1974), larg răspândit în studiile asupra S.O. (Edwards & Cooper, 1990; Eulberg, Weekley & Baghat, 1988; French, Caplan & Harrison, 1982 citat în Edwards, 1996), datorită avantajelor conceptuale, porneşte de la premisa că atitudinile, comportamentul în muncă şi celelalte efecte, la nivel individual, rezultă din interacţiunea dintre caracteristicile persoanei şi ale mediului (atât subiective, cât şi obiective; Pervin, 1989, citat în Edwards, 1996).



BCU "ASICENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Cu toate că, uneori, cercetătorii utilizează conceptele acestui model impropriu, există două tipuri specifice de neadecvare *("misfit")* persoană-mediu, care ar conduce la boală sau la efecte nedorite (Harrison, 1985), şi anume, dintre:

a. motivele, dorinţele, nevoile sau preferinţele individului şi sistemul de recompense sau satisfacţii, furnizate de ocupaţie/ organizaţie; adică, neadecvare între valorile (V) persoanei şi oferta/ suportul (S) mediului de a îndeplini/ satisface aceste valori: **"S-V misfit"** (Cummings & Cooper, 1979; Edwards, 1992; French et al., 1982; Schuler, 1980, citat în Edwards,1996)
b. solicitările (*"demands"*) postului de muncă şi capacităţile, priceperile sau abilităţile muncitorului; adică, neadecvare între solicitările (*"demands"*: D) mediului, care depăşesc abilităţile (A) persoanei: **"D-A misfit"** (French et al., 1982; McGrath, 1976, citat în Edwards, 1996)

Examinarea în amănunt a acestei teorii s-a realizat prin intermediul studiului întreprins de Institutul pentru Cercetări Sociale al Universităţii din Michigan (*"Institut for Social Research"*, pe scurt, ISR) asupra a 23 de ocupaţii diferite, elaborându-se *"modelul ISR al mediului social"*. Scorurile rezultate ale variabilelor, de tip potrivire persoană-mediu, în număr de opt, s-au dovedit a fi predictori superiori pentru efectele de tip "*strain*", faţă de dimensiunile persoanei (tip "P") sau mediu (tip "E").

Ipoteza centrală a modelului lui French (French & Caplan, 1972; French, Rogers & Cobb, 1974; citat în Blau, 1981) susţine că S.O. (ca expresie a ajustării persoană-mediu) este o cauză majoră a efectelor negative ("*strains*") la nivel psihologic, fiziologic şi comportamental.

Dintre efectele ("*strains*") comportamentale, cea mai importantă este considerată a fi *scăderea performanţei în muncă*. Teoriile implicite asupra stresului ocupaţional (citat în Perrewe, Fernandez & Morton, 1993) susţin că percepţiile asupra eficienţei şi a performanţelor angajaţilor diferă în funcţie de nivelul de S.O. perceput, stres descris ca o calitate obiectivă a mediului de muncă. De obicei, superiorii consideră că un angajat/ subordonat nu poate fi un bun profesionist, dacă lucrează în condiţii de stres, din cauza presupunerii că stresul se asociază întotdeauna cu scăderi ale performanţei în muncă.

*Observaţie*: Teoriile implicite susţin faptul că indivizii emit presupuneri privind o anumită caracteristică a mediului de muncă sau a persoanei, bazându-se pe experienţa şi cunoaşterea/ experimentarea altei caracteristici.

Un alt concept important al modelului lui French este cel de *suport social*, relaţionat/ corelat negativ cu tensiunile/ efectele ocupaţionale ("*strains*") şi care joacă un dublu rol în relaţia stres – tensiune ("*strain*") : aditiv şi interactiv sau moderator (citat în Blau, 1981).



BCU ASSIDENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Ca şi în cazul primei variante a modelului Michigan, mulţi cercetători au ignorat trăsătura de multidimensionalitate a modelului adecvării persoană - mediu, preferând să-şi focalizeze atenţia asupra studiului şi a analizei corelaţiilor dintre stresorii percepuţi şi efectele lor, care este un demers descriptiv.

În concluzie, cu toate că modelul "P - E fit" este utilizat cu succes, de peste 20 de ani în cercetarea asupra S.O., validarea lui se poate îmbunătăţi prin accentul pus pe evaluarea proceselor mediatoare între persoană şi mediul de muncă (mecanisme de apărare şi de coping).

### *2.3.2.2. Modelul procesual al lui Mc Grath*

Mc Grath (1976) înţelege stresul organizaţional ca pe un proces ciclic închis, care parcurge patru stadii. Conform acestui demers, situaţiile obiective de muncă sunt evaluate cognitiv şi transformate în percepţii asupra mediului muncii (accentul se pune pe procesul de evaluare). Odată cu perceperea situaţiei stresante, individul se angajează într-un proces decizional pentru a selecta cel mai adecvat răspuns voluntar-comportamental pentru situaţia specifică. După care, individul se comportă în aşa fel, încât să modifice/ schimbe situaţia originară. Modelul lui *McGrath* se deosebeşte de modelul *Michigan* prin faptul că primul se focalizează asupra explicării comportamentului voluntar, în special, a performanţei vizavi de sarcină, iar al doilea se interesează de tipurile de efecte aversive asupra individului.

Un exemplu, privind *conflictul de rol* din această perspectivă, este situaţia tipică, atunci când doi superiori ai unei organizaţii solicită/ ordonă sarcini contradictorii unui angajat. Prin evaluare cognitivă, subordonatul percepe aceste solicitări controversate ca pe un conflict de rol, ceea ce-l determină să se considere frustrat şi să depună mai puţin efort în muncă, ceea ce superiorii vor pedepsi, procesul luându-se de la capăt.

Faţă de celelalte abordări teoretice, modelul lui Mc Grath:

(1) este în mod explicit focalizat asupra performanţei muncii, ca variabilă dependentă;

(2) susţine faptul că stresul perceput este în funcţie de consecinţele anticipate şi incertitudinea asupra performanţei în muncă.

Această idee (2) a fost aplicată de Beehr & Bhagat (1985) (citat în Jex & Beehr, 1991), care susţine că frecvent, S.O. este perceput în funcţie de incertitudinea (importantă este durata ei) efortului anticipat, care conduce la performanţă (E - P) şi a performanţei care duce la rezultate (P - R).



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**2.3.2.3. Modelul conceptual al lui Beehr şi Newman, privind procesul S.O.**

Metamodelul propus (Beehr & Newman, 1978) defineşte mai multe faţete/ dimensiuni separate ale fenomenului S.O. Intenţia iniţială a fost de a încorpora mai multe modele asupra S.O. (Beehr & Bhagat, 1985). Cele şapte dimensiuni propuse includ faţetele:

a. *mediului* (solicitări şi caracteristici ale sarcinilor de muncă, cerinţe/ stresori de rol, caracteristici ale organizaţiei: structuri organizaţionale, orarul săptămânal de muncă, ca şi stresori cronici; alte evenimente de viaţă stresante, intensitatea şi frecvenţa solicitărilor externe ale organizaţiei);

b. *persoanei* (caracteristici psihologice, fiziologice, demografice sau de nivel de trai: tip de personalitate, trăsături fizice, experienţă în muncă, anxietate, privind evaluarea negativă a muncii depuse);

c. *procesului* (aspecte combinate ale faţetei mediului şi ale persoanei: percepţii şi evaluări individuale

diferite funcţie de situaţie, reacţii biologice sau chimice diferite, la nivel individual);

d. *consecinţelor asupra individului* (efecte *psihologice*: scăderea toleranţei la frustrare, anxietate, ostilitate, depresii, insatisfacţie ocupaţională, oboseală psihică, scăderea sensibilităţii interpersonale, a altruismului, "burnout"; efecte *fizice/fiziologice*: acuze psiho-somatice, boli cardiovasculare, hipertensiune, colesterol mărit sau efecte *comportamentale*:

absenteism, abuz de droguri/substanţe, scăderea eficienţei muncii);

e. *consecinţelor asupra organizaţiei* (scăderea eficienţei, profitului, productivităţii şi fluctuaţia de personal);

f. *răspunsurilor adaptative* (formulate în funcţie de consecinţele asupra individului sau ale organizaţiei) cuprinde strategii de gestionare ("*coping*") a consecinţelor de nivel:

f1. *organizaţional* (reorganizarea activităţii, a programului de lucru, programe de profilaxie a stresului şi întreţinere a sănătăţii, forme de training);

f2. *individual* (căutarea suportului social, încercări de a schimba mediul de muncă-modificări ergonomice, exerciţii fizice);

g. *timpului* (de care toate celelalte şase faţete sunt dependente).

Ce aduce nou acest model este variabila "*timp*", luată în calcul, pe care mulţi cercetători au ignorat-o, cu toate că multe dintre variabilele relaţionate S.O. sunt dependente de timp. Beehr & Baghat (1985) au propus un model de S.O. în care durata acţiunii stresorilor (un continuum al duratei de viaţă a stresorilor dihotomizaţi, în acuţi şi cronici) este un factor major în predicţia severităţii efectelor stresului.

*Observaţie*: Cercetările ar trebui să ia în seamă efectele acţiunii în timp a stresorilor, luându-se în calcul variabila timp, când se teoretizează procesul stresului (citat în Mc Grath & Beehr, 1990).



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Modelul a fost revizuit (Beehr, 1995), punând accent, în special, pe faţeta procesuală şi implicit, pe celelalte tipuri de variabile care intervin: stresori, percepţii, evaluare, gestionare/ coping, caracteristici personale, efecte. Un factor psihologic important, în multe situaţii de S.O., este *incertitudinea/ nesiguranţa cu privire la luarea deciziilor* (alegerea situaţiilor) în muncă, iar ipoteza pe care se bazează modelul revizuit de Beehr (1995), este că incertitudinea privind acelaşi tip de problemă are efecte mult mai distructive/ aversive pe o perioadă mai lungă de timp decât pe una mai scurtă.

*2.3.2.3.1. Un model bazat pe incertitudine, ca sursă de S.O.*

*Modelul incertitudinii S.O. ("uncertainty model of job stress", Beehr & Baghat, 1985; Beehr, 1995, p. 33-50)* este o paradigmă relativ recentă în psihologia organizaţională, care se bazează pe argumentul că *incertitudinea este o sursă predominantă a S.O.*

Termenul de incertitudine (*"uncertainty")* are o istorie în teoria organizaţiei/ organizării şi teoria expectanţei (Thompson, 1967; Galbraith, 1977 citat în Beehr, 1995, p. 33), ceea ce face din el un concept atractiv, ca variabilă explanatorie în S.O., fiind definit operaţional la nivel:

- *individual,* ca o condiţie, în care angajatul doreşte sau este obligat să dea un răspuns sau să iniţieze o acţiune, dar nu este sigur în privinţa efectelor importante (evaluare subiectivă, privind probabilitatea ca două evenimente să aibă legătură);
- *organizaţional/ de grup*, unde incertitudinea este redusă prin creşterea presiunilor pentru uniformitatea comportamentelor membrilor, care este esenţa acţiunilor umane organizate.

Beehr & Baghat (1985) susţin că *incertitudinea, importanţa şi durata* se combină multiplicativ pentru a defini şi a determina aversitatea unei situaţii de muncă stresante. Folosind formula din teoria expectanţei: *motivaţia = expectanţă x valenţă*, autorii (citat în Beehr, 1995) sugerează că cel mai frecvent, S.O. este perceput în funcţie de incertitudinea (importantă este durata perceperii ei) *efortului anticipat*, care conduce la *performanţă* (E - P) şi a *performanţei,* care duce la *rezultate* (P - R). Cu toate că există şi alte căi de a obţine efecte benefice importante la locul de muncă, se consideră că performanţa este, cultural, cel mai acceptat şi organizaţional şi cel mai sancţionat mod de a obţine aceste efecte. Creşterea salariilor, promovarea profesională şi alte recompense se consideră a fi puse în practică pe baza performanţei în muncă, care corespunde unor valori culturale şi organizaţionale comune şi oficiale.

În *concluzie*, incertitudinea privind expectanţele (E-P sau P-R) este rezultatul acţiunii multor stresori ocupaţional-organizaţionali. În modelul lui Beehr & Newman (1978), incertitudinea ar aparţine de faţeta procesului, importanţa, de faţeta persoanei, iar durata, bineînţeles, de faţeta timpului, ceea ce face din acest model o variantă a metamodelului de S.O. De asemenea, acest model al incertitudinii s-ar putea aplica şi modelului lui McGrath (1976), conform căruia indivizii



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

sunt proactivi, prin iniţierea de acţiuni, care să contracareze efectele aversive, iar incertitudinea reduce abilitatea de a lua decizii, bazate pe informaţii, cu privire la strategia de acţiune.

*2.3.2.4. Un model operaţional - integrativ de evaluare şi gestionare ("coping") a S.O.*

Examinând literatura de specialitate, devine evident faptul că varietatea cauzelor şi a efectelor stresului, a factorilor de influenţă, care intervin, determină complexitatea fenomenului S.O., care este multistadial, multifactorial şi multivariat.

Modelul teoretic propus, adaptat după Cooper et al. (1988) şi care stă la baza alcătuirii unuia dintre instrumentele utilizate des în cercetări ("*Occupational Stress Indicator*", pe scurt OSI), cuprinde 4 (patru) elemente-cheie, care corespund scalelor principale din OSI: *sursele stresului, caracteristici individuale, strategii de coping, efectele S.O. asupra individului şi organizaţiei.*

S.O. este definit în termeni de calitate subiectivă, influenţată de caracteristicile individului şi percepută negativ, ca rezultat al gestionării nedecvate a surselor de stres, care determină o stare de presiune/ tensiune, manifestată în efectele/ consecinţele ("*strains*") nefaste asupra sănătăţii mentale şi fizice sau asupra satisfacţiei muncii. Această calitate definită în sens negativ, subsumează două criterii:

(a) oportunitate pentru autonomia în ocupaţie;

(b) situaţia de ambiguitate şi conflict de rol.

**I. Sursele S.O.** sunt considerate a fi:

a. *factorii intrinseci muncii:*

a1. suprasolicitarea cantitativă sau calitativă a postului;

a2. subsolicitarea muncii (rutină, operaţii repetitive/ monotone, plictiseală, muncă nestimulativă);

a3. desfăşurarea activităţii în ritmuri alternante de muncă: ture de zi şi de noapte (ritmuri biologice dereglate, cost energetic ridicat, modificări psihofiziologice, privind termoreglarea, ritmul metabolic, glicemia, eficienţa mentală şi motivaţională).

b. *rolul în organizaţie:*

b1. ambiguitatea de rol (cerinţe contradictorii);

b2. conflictul de rol (responsabilitatea faţă de oameni, soluţionarea conflictelor motivaţionale);

c. *natura relaţiilor interpersonale* (suportul social scăzut din partea colegilor, superiorilor, subordonaţilor sau a familiei);

d. *dezvoltarea în carieră şi posibilităţile de realizare profesională* (suprapromovare - subpromovare, lipsa securităţii funcţiei, statut inegal);



BCU IAŞI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

e. *structura şi climatul organizaţional* (responsabilitate crescută, lipsa participării şi implicării în luarea deciziilor, restricţii specifice);

f. *interfaţa muncă-familie* (conflictul între cerinţele carierei şi cele ale familiei, insecuritatea postului, tensiuni interpersonale de la serviciu, care afectează viaţa de familie sau invers);

**II. Caracteristicile/ diferenţele individuale** cuprind:

a. *factori biologici şi demografici* (vârstă, sex, profesie, statutul marital, număr de copii, pregătire profesional-educaţională, statutul profesional al partenerului, locuri de muncă ocupate, interese şi angajamente, obiceiuri, preocupări, istoricul vieţii recente);

b. *controlul perceput de individ în organizaţie* ("interpretarea evenimentelor de viaţă") privind:

b1. forţele organizaţionale (perceperea unor presiuni şi forţe "invizibile" intraorganizaţionale);

b2. procesele de conducere (manifestarea influenţei în organizaţie, privind performanţa, promovarea, puterea);

b3. influenţa individului (abilitatea anticipată de control/ influenţare individual/ă în viaţa ocupaţional-organizaţională);

Conceptul multidimensional al *locului controlului ("locus of control"),* care poate fi *intern* sau *extern,* după cum indivizii atribuie schimbările (satisfacţiile experimentate, controlul situaţiilor) propriilor resurse sau mediului exterior (alte persoane, şansă, destin) capătă, deseori, aspecte motivaţionale, fiind strâns legate de autoapreciere şi capacităţile de coping/ înfruntare a stresului.

Cu cât orientarea individului este mai interiorizată, cu atât capacitatea de control este mai mare, indivizii simţindu-se stăpânii situaţiilor şi ai evenimentelor, deci, autoaprecierea este mai mare şi stresul poate fi menţinut la minimum.

Cu cât orientarea este mai spre exterior, individul atribuie toate schimbările factorilor ce nu pot fi controlaţi, independenţi de el însuşi şi astfel, se implică în activitatea de autoapărare. Autoapărarea este scăzută şi stresul nu poate fi eficient controlat. Indivizii din această categorie cred că sunt la discreţia evenimentelor (citat în Corduban, 1994).

c. *Tipul A de comportament* se caracterizează prin tendinţa spre competitivitate, agresivitate, extraversiune, iritabilitate, disproporţionalitate fată de factorul declanşator, conştiinciozitate excesivă, ambiţie, impulsivitate. Această caracteristică de personalitate corespunde subiecţilor perfecţionişti, mereu sub presiune, care au un simţ acut al realităţii şi al timpului, gestică bogată, vorbire abruptă, viteză de reacţie. Aceşti indivizi muncesc încontinuu (munca este sursa principală de satisfacţie şi plăcere), sacrificând chiar viaţa de familie şi cea afectivă.

Cu toate că tipul A este un predictor semnificativ pentru bolile cardiovasculare, acest comportament portretizează stereotipul managerului eficient. Aspectele tipului A de comportament se referă la:



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

c1. atitudinea în faţa vieţii;

c2. stilul comportamental propriu-zis;

c3. ambiţia (nevoia de realizare).

**III. Strategiile de evaluare şi de gestionare ("coping") a S.O.** cuprind:

a. *suportul social* din partea familiei, a colegilor, a superiorilor, a subordonaţilor;

b. *organizarea şi îndeplinirea eficientă a sarcinilor de muncă* prin sistematizarea, reorganizarea, operaţionalizarea, ergonomizarea, automatizarea muncii;

c. *logică/ raţiune* (strategii nonemoţionale de abordare a situaţiilor de muncă cu grad ridicat de risc sau a situaţiilor limită: "suprimarea emoţiilor", încercarea de a fi "obiectiv");

d. *relaţii optime familiale şi de muncă* (calitatea vieţii de familie are influenţe asupra calităţii şi eficienţei activităţii profesionale şi invers);

e. *controlul timpului* (managamentul timpului, ca abilitate managerială);

f. *implicarea activă în situaţiile diverse de muncă* (adaptare la "realitatea obiectivă" sau înfruntarea situaţiilor riscante/limită).

Rice (1992, citat în Corduban, 1994), referindu-se la strategiile de înfruntare a stresului, enumeră: orientarea asupra sarcinii, efortul cognitiv, trainingul de relaxare, activitatea şi exerciţiile fizice, sublimarea, medicaţia, interesul social, suportul social, reacţiile ostile.

Perspectiva *orientării pe sarcină* se referă la efortul îndreptat asupra sursei de stres, acţiunea directă ce presupune nu numai îndepărtarea stresorului, dar poate furniza dezvoltarea sau "creşterea" socioprofesională a individului. Înfruntarea pozitivă este cea care aduce o schimbare a propriului comportament, care devine mai eficient. Indivizii care simt că au controlul asupra situaţiei, că o pot stăpâni, reacţionează mai puţin dramatic în situaţii stresante. Perspectiva orientării asupra sarcinii, reclamă ca persoana să fie conştientă de ceea ce se întâmplă în jur, nefiind anxioasă, ostilă sau având sentimente negative (afectivitate negativă). Această perspectivă arată că primul pas în reducerea stresului este descoperirea cauzelor sale. Metodele sunt rezolvarea de probleme şi evaluarea obiectivă.

*Efortul cognitiv* deliberat se referă la schimbarea propriilor răspunsuri interne.

*Trainingul de relaxare*, care presupune o serie de tehnici de relaxare a corpului, este foarte răspândit. Relaxarea profundă a fost folosită cu succes în combaterea durerilor de cap, în tratarea insomniilor, în hipertensiunea arterială, în durerile somatice şi la naşteri. O variantă a acestei metode este meditaţia transcendentală, menită să adoarmă vigilenţa de la gândurile stresante, inducând o stare de relaxare şi care este utilizată, cu succes, în cazurile stresurilor directorilor, şefilor de departamente, managerilor ("stresul executiv").

*Alternarea activităţilor intelectuale cu cele fizice* pare a fi cea mai bună recomandare a înfruntării eficiente a stresului.



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*Sublimarea* este o înfruntare indirectă cu stresul, sub forma psihoterapiei, muncii, sexului, hobby-urilor sau a recreării.

Cea mai obişnuită modalitate de a înfrunta stresul este *medicaţia*. Tranchilizantele, sedativele rămân tratamentele cele mai populare ale stresului. Deşi nu sunt binevenite, fără a se face o evaluare de ansamblu a persoanei stresate, este ştiut faptul că în anumite proporţii şi limite, ele pot pot aduce o oarecare şi temporară îmbunătăţire a situaţiei, dar nu rezolvă lucrurile şi pot avea consecinţe negative.

O altă modalitate de a înfrunta stresul, minimizându-l, este creşterea *interesului social*. Există o relaţie pozitivă, semnificativă între interesul social ridicat şi adaptare, ca şi între interesul social şi sănătatea generală, precum şi energia psihică. De asemenea, interesul social ridicat corelează cu o scădere a simptomelor somatice (Corduban, 1994).

*Suportul social* este considerat a fi un alt mecanism de gestionare a stresului şi anume, căutarea suportului social duce la o mai bună "administrare" a stresului (suport moral sau emoţional din partea membrilor familiei, a prietenilor, a consilierilor, a psihologilor).

Alte strategii de înfruntare a stresului sunt *reacţiile ostile* (Mc Crae, 1982 citat în Corduban, 1994 - arată că există diferenţe de vârstă în folosirea mecanismelor de înfruntare). Astfel, ostilitatea este mai pronunţată în adolescenţă, dar reacţiile ostile la stres nu pot fi întotdeauna de ajutor în înfruntarea şi ajustarea la stres. Dacă mânia motivează individul în a realiza o acţiune confruntativă, legată de situaţia stresantă în care se află, atunci reacţia ostilă poate fi utilă, dar dacă aceasta duce la un comportament ofensator/dezadaptativ, atunci poate agrava stresul. În general, adulţii vârstei de mijloc şi vârstnicii folosesc mai mult mecanisme pozitive de înfruntare a stresului decât adulţii tineri şi adolescenţii. Prin mecanisme pozitive se înţelege: confruntarea directă, rezolvarea planificată de probleme, evaluarea pozitivă şi reevaluarea, căutarea suportului social şi uneori, distanţarea, autocontrolul. Prin mecanisme negative/de evitare se înţelege evadarea, eschivarea, evitarea stresului, unele reacţii ostile sau autoacuzarea.

*Observaţie*: Considerăm că aceste strategii de înfruntare/ coping sunt pozitive în măsura în care sunt adaptate situaţiei.

**IV. Efectele stresului asupra individului (a) sau a organizaţiei (b)** se referă la:

a1. acuze somato-psihice;

a2. insatisfacţie faţă de realizarea profesională (promovare, efort, retribuţie, statut, avantaje), de tipul şi scopul sarcinilor de muncă, de structura şi designul organizaţional, de procesele organizaţionale interne şi de relaţiile interpersonale (microclimat);

b. moral şi interes scăzut (imaginea publică a organizaţiei), performanţă globală diminuată (productivitate scăzută), fluctuaţii mari de personal, absenteism crescut şi ineficienţă (profit scăzut).



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

### *2.3.2.5. Paradigma solicitare - control/suport ("demand-control/support" model) a S.O.*

Relaţiile dintre mediul psihosocial al muncii şi riscul pentru boli cardiovasculare a atras atenţia cercetătorilor în mod special în ultimii ani, deoarece complexitatea societăţilor moderne diminuează solicitările fizice (deoarece există metode cunoscute, din ce în ce mai accesibile de monitorizare a schimbărilor fiziologice şi/sau proceselor endocrinologice), dar creşte pe cele din domeniul psihosocial al muncii.

Modelul solicitare - control (*"demand-control"*) privind S.O. reprezintă o paradigmă majoră în cercetarea şi intervenţia contemporană în stresul muncii (Karasek, 1979; Johnson, 1986; Johnson & Hall, 1988; Karasek & Theorell, 1990; Theorell & Karasek, 1996), care face explicite legăturile dintre condiţiile psihosociale de muncă şi sănătatea şi/sau productivitatea muncitorilor/angajaţilor.

Iniţial, Karasek (1979), inspirat de tradiţia de cercetare a anilor 1970 (studii empirice, privind alienarea în muncă, condiţiile psihosociale ale muncii, adecvarea persoană-mediu, conflictul şi ambiguitatea de rol, relaţionate factorilor de risc pentru boli de inimă, care utilizau modele unidimensionale ale solicitării: supra- şi subsolicitare; solicitare cantitativă şi calitativă) a observat că posibilitatea de a *utiliza şi a dezvolta o varietate de abilităţi în muncă ("skill utilization")* era strâns relaţionată cu *autoritatea/controlul asupra deciziilor* în muncă, iar stresul psihosocial nu ar fi doar o problemă "executivă" a indivizilor cu multă responsabilitate, ci şi o caracteristică în plus a celor implicaţi profesional în procesul muncii. În urma unor analize factoriale, referitoare la măsurarea răspunsurilor privind conţinutul muncii, s-a demonstrat existenţa a două dimensiuni:

(1) *controlul (latitudinea/libertatea) deciziei în muncă ("decision latitude")*, concept constituit prin combinarea factorilor amintiţi mai sus, care se referă la oportunitatea de a învăţa lucruri noi, de a dezvolta, a utiliza, a exersa un nivel înalt al abilităţilor, de a experimenta varietatea, de a demonstra creativitate etc. şi

(2) *solicitările sau cerinţele psihologice ale ocupaţiei* (*"psycholoogical job demands"*), care se referă la încărcarea mentală a muncii şi la solicitările cantitative şi calitative sau ale interacţiunilor interpersonale în muncă.

Ulterior, s-a postulat că efectele nocive asupra sănătăţii mentale şi fizice se instalează în cazul ocupaţiilor caracterizate simultan prin solicitări (cerinţe) înalte şi control scăzut al libertăţii de decizie sau suprasolicitare cantitativă şi subsolicitare calitativă, care duc, inevitabil, la stări de tensiune agravante: de exemplu, cunoscutul sindrom *"high strain condition"* (citat în Schabracq & Cooper, 1998; Wall et al., 1996; Karasek & Theorell, 1990).

Sintetizând abordările conceptual-metodologice şi empirice din literatură, constatăm că paradigma actuală *"solicitare-control" a S.O.* susţine următoarele ipoteze/ predicţii:

Prima ipoteză, bazată pe modelul originar bidimensional *"solicitare - control" ("demand/ control")* propus de Karasek (1979), susţine că nivelul ridicat/ crescut de solicitări psihologice,



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

combinat cu nivelul scăzut al controlului în muncă *("decision latitude")* creşte riscul apariţiei tensiunii psihologice intense *("strain-ului")* în muncă/profesie *("high strain jobs"*, de exemplu, când regulile rigide, birocratice limitează răspunsurile individului, având efecte/ reacţii adverse: oboseală, anxietate, depresie) şi al declanşării bolilor *(" psychological job strain hypothesis")*. Nivelul crescut al solicitărilor psihologice, combinat cu nivelul ridicat al controlului deciziei este reprezentat de situaţiile *active* de muncă *("active jobs")*, care conduc la efecte dezirabile de stres (motivaţie crescută, oportunităţi de învăţare), iar situaţiile profesionale *relaxante ("low strain jobs")*, respective, *pasive ("passive jobs")*, corespund unui nivel scăzut de solicitare psihologică, combinat cu un control înalt, respective, scăzut, al deciziei.

A doua ipoteză majoră (a învăţării active: *"active learning hypothesis"*), de asemenea, derivată din studiile lui Karasek (1979), dar mai puţin investigată decât prima ipoteză, se referă la învăţarea de noi modele (*pattern-uri*) comportamentale şi la elaborarea unor abilităţi socio-profesionale; cu alte cuvinte, o motivaţie superioară în muncă, învăţarea şi competenţa profesională sunt atinse/dezvoltate în condiţiile confruntării situaţiilor solicitante de muncă cu un nivel ridicat de control şi de abilităţi ocupaţional-organizaţionale, care se dobândesc în timp, pe baza experienţei psihosociale în muncă. Astfel, se poate presupune că un nivel ridicat de satisfacţie şi un stil individual de coping activ caracterizează ocupaţiile active faţă de cele pasive, la care se constată existenţa răspunsurilor nonenergice, a unui declin în rezolvarea de probleme şi în activitate, în general, culminând cu *"neajutorarea profesională învăţată/ learned helplessness"* (citat în Karasek & Theorell, 1990; Dollard & Winefield, 1998).

A treia ipoteză importantă, susţinută de versiunea dinamică a modelului solicitare-control a S.O. (Karasek & Theorell, 1990; Theorell & Karasek, 1996) se referă la relaţia dintre efectele psihosociale ale mediului muncii şi interacţiunea temporală a factorilor individuali de tip "*state-trait*" (de exemplu, anxietatea): expunerea acumulată la mediu este asociată, dinamic, cu evoluţia personalităţii şi cu elaborarea de comportamente pe termen lung; adică, impactul, pe o perioadă semnificativă de timp a situaţiei ocupaţionale active, asociată cu dezvoltarea unui sentiment de autoritate/ putere, inhibă perceperea tensiunii ocupaţionale în timpul perioadelor de suprasolicitare/ supraîncărcare şi reduce efectele psihofiziologice şi comportamentale ale situaţiilor stresante de muncă; în schimb, presiunile/ stresurile zilnice reziduale, acumulate în timp la ocupaţiile, caracterizate prin control scăzut şi solicitări intense/ crescute, dezvoltă sentimente de anxietate şi depresie, care inhibă învăţarea, datorită evitării sau retragerii în faţa noilor provocări ocupaţional-organizaţionale.

A patra ipoteză (cunoscută sub numele de *"isolation-strain hypothesis"*), derivată din dezvoltări mai recente ale *modelului solicitare-control/ support* (Johnson, 1986; Johnson & Hall, 1988), care include o a treia dimensiune: *suportul social în muncă ("demand-control/support*



B.C.U. „M. EMINESCU" IAŞI

BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*model"*, vezi şi Karasek & Theorell, 1990; Dollard & Winefield, 1998) -susţine că indivizii, izolaţi social-profesional, care, în acelaşi timp au ocupaţii caracterizate printr-un nivel ridicat de solicitări, combinat cu un nivel scăzut de control, sunt supuşi unui nivel extrem de ridicat de tensiune/ stres. Studiile, mai recente, asupra modelului (Ganster & Schaubroeck, 1991; Schnall, Landsbergis & Becker, 1994; Kristensen, 1995) sugerează faptul că el suscită, în continuare, interes pentru investigaţii empirice şi eforturi/ strategii de prevenţie primară, deoarece are calitatea de a analiza, atât efecte legate de productivitate, cât şi de sănătate, în mediul ocupaţional-organizaţional.

Theorell & Karasek (1996) au concluzionat că ocupaţiile caracterizate prin solicitări intense/ crescute şi control minim asupra deciziilor, fapt coroborat cu lipsa suportului social în muncă, sunt factori de risc pentru mortalitatea cardiovasculară. Totuşi, în ziua de astăzi, este dificil de precizat: care aspecte ale solicitărilor psihologice, ale controlului deciziei sau ale suportului social sunt mai importante şi pentru care categorie ocupaţională. Aceasta presupune o explicare mai profundă a efectelor operaţionale, pe care le includ aceste concepte (înţelegerea mecanismelor fiziologice sau a celor psihologice, care pot avea impact la nivel sistemic sau asupra unor markeri fiziologici specifici) şi -credem noi, va duce pe viitor la înmulţirea studiilor longitudinale, în condiţiile creşterii intensităţii muncii în societăţile industriale moderne şi a unui tot mai pronunţat sens de lipsă de control asupra vieţii ocupaţional-organizaţionale, care derivă dintr-o multitudine de factori.

În urma acumulării şi a analizei calitative a unui mare număr de studii empirice, privind validarea şi puterea predictivă a acestui model (vezi şi Dwyer & Ganster, 1991; Fox, Dwyer & Ganster, 1993; Parkes et al., 1994; Wall et al., 1996; Theorell & Karasek, 1996; Kasl, 1996) sau privind implementarea unor schimbări structurale ale organizării muncii într-o serie de organizaţii (Karasek & Theorell, 1990), s-au putut constata două tipuri de *efecte* ale interacţiunii variabilelor, referitoare la caracteristicile ocupaţionale (solicitări şi control) şi la măsurători ale efectelor la stres sau la activităţi: *aditive* (în cazul studiilor cu eşantioane mari, multiocupaţionale) sau *multiplicative* (eşantione omogene, mai mici).

Posibilitatea de a explora influenţa aversivă a caracteristicilor obiective ale muncii asupra percepţiilor subiective ale persoanei, precum şi puterea predictivă a modelului (a fost testat cu succes în studiile, privind bolile cardiovasculare, citat în Schnall, Landsbergis & Becker, 1994) - explică focalizarea permanentă şi actuală a interesului cercetătorilor asupra acestei paradigme (care este una din cele mai importante orientări actuale în studiul S.O.), în ciuda:

- semnalării unor rezultate contradictorii (inconsistenţa rezultatelor privind relaţiile strain-ului ocupaţional cu distresul psihologic, apud Landsbergis et al., 1992; Fletcher & Jones, 1993; Landsbergis & Vivona-Vaughan, 1995);
- criticilor conceptuale sau metodologice aduse (combinarea unui număr de concepte teoretice distincte, fără operaţionalizarea prealabilă a lor sau invalidarea/validarea parţială a efectelor

interactive, în cazul unor cercetări care au utilizat autoevaluări subiective ale efectelor, în plan afectiv ale S.O., cum ar fi: satisfacţia muncii, depresia, anxietatea, acuzele psihosomatice; citat în Ganster & Schaubroeck, 1991) sau

- unor întrebări, rămase, parţial, nerezolvate (privind cronicitatea experienţei stresante, operaţionalizarea conceptului "control", rolul caracteristicilor individuale de coping: de exemplu, schimbarea nivelului de aspiraţie, modificarea gradului de implicare în muncă, reducerea nivelului de efort depus, distanţarea de problem, la nivel cognitiv sau emoţional ; citat în Siegrist, 1996).

*Observaţii:*

(1) Considerăm că dimensiunea modelului, privind ocupaţiile active vs. pasive sau latura activă vs. pasivă a ocupaţiilor nu a fost investigată suficient, drept care necesită o atenţie deosebită pe viitor, deorece s-ar putea ca anumite stiluri individuale de coping activ/ pasiv, ajustate situaţiei concrete de muncă, să influenţeze efectele S.O. (citat în Theorell & Karasek, 1996); de asemenea, este interesant de studiat dacă modelul S-C/S este capabil să explice efectele motivaţionale relaţionate *strain-ului*, deoarece considerăm că anumite cogniţii sau strategii individuale de coping, cum ar fi "nevoia de control", sunt mai puternic semnificativ relaţionate măsurătorilor motivaţiei muncii sau satisfacţiei în muncă decât măsurării *strainului* S.O. (în conformitate şi cu de Rijk et al., 1998);

(2) Integrarea unui stil individual de coping şi a *suportului social*, ca dimensiune majoră în modelul S-C/S (Fletcher & Jones, 1993), pare a oferi o explicaţie plauzibilă, de ce în unele studii s-a putut demonstra efectul interactiv solicitare-control (includerea variabilelor privind diferenţele individuale în demersurile de cercetare poate fi fructuoasă); cu alte cuvinte, stilul individual de coping moderează efectele interactive dintre solicitare-control (suportul teoretic pentru această ipoteză îl oferă şi modelul ajustării persoană-mediu, care susţine că o anumită congruenţă între preferinţele individuale şi caracteristicile mediului muncii conduc la efecte mult mai favorabile decât în cazul incongruenţei; citat în French, Caplan & Harrison, 1982; Parkes, 1991; de Rijk et al., 1998);

(3) Pentru clarificarea interpretării şi definirii/ operaţionalizării constructului de "*control*" în mediul muncii, considerăm că această dimensiune majoră poate fi abordată în conformitate şi cu Parkes (1989), Kasl (1989, 1996) în termeni de:

- (a) caracteristică obiectivă a situaţiei de muncă, care reflectă măsura în care designul sarcinilor de muncă permite/ oferă oportunităţi pentru control;
- (b) evaluare subiectivă, care reflectă percepţia individului despre gradul în care situaţia de muncă este supusă controlului;



BCU "MIHAIL KOGĂLNICEANU" UNIVERSITY LIBRARY

- (c) convingere generală a individului, privind măsura în care efecte importante ale interacţiunii persoană-mediu sunt controlabile.

Deoarece cerecetările au demonstrat (citat în Kasl, 1989) că niveluri ridicate de stress (*strain*) din grupuri ocupaţionale omogene s-au putut constata la indivizii, care, fie se implică/investesc intens din punct de vedere profesional sau care nu reuşesc să-şi realizeze aspiraţiile social-profesionale, se impune, de asemenea, în studii viitoare, o clarificare conceptuală a relaţiei dintre condiţiile de muncă limitative din punct de vedere al controlului şi al caracteristicilor personale, care influenţează percepţia şi "căutarea" controlului. Un asemenea concept util ar putea fi *"nevoia de control"*, definit ca un pattern individual distinct de coping, orientat spre solicitările muncii (Siegrist & Matschinger, 1989) şi derivat din analiza critică a componentelor cognitive, emoţionale şi motivaţionale, care alcătuiesc pattern-ul global de tip A de comportament (indivizii care obţin scoruri înalte la dimensiunea *"nevoia de control"*, tind, deseori, să evalueze/ perceapă eronat, prin supraesimare sau subestimare, stimulii care-i solicită în mediul profesional-organizaţional).

### *2.3.2.6. Modelul dezechilibrului efort-recompensă în muncă al S.O.*

Studiul efectelor adverse/ patogenice asupra sănătăţii la nivel macro-ocupaţional cu tentă sociologică, în condiţii de efort maxim/ recompensă minimă, i-a făcut pe unii cercetători (Siegrist et al., 1990; Siegrist & Peter, 1992; Siegrist, 1996) să-şi focalizeze analiza preponderent asupra unei noi dimensiuni: *recompensa socială* (care conţine, atât elemente ale controlului deciziei, cât şi ale suportului social), faţă de cea de control. Astfel, relativ de curând, putem vorbi de un nou model al S.O., care poate fi utilizat de cercetători comparativ sau ca o completare (supliment) al modelului solicitare-control/suport în cercetări viitore.

Acest model susţine ipoteza conform căreia lipsa unei reciprocităţi (dezechilibru) între costuri şi beneficii (cost înalt/ beneficii reduse în muncă) produce o stare de distres emoţional, caracterizată de o propensitate spre activare/ excitaţie autonomă şi asociată cu reacţii de strain (activarea unor stări emoţionale negative: de mânie, ameninţare, depresie sau demoralizare, care menţin o excitaţie autonomă susţinută). Din perspectiva teoriei cognitive a emoţiilor (Lazarus, 1991), emoţiile negative sunt rezultatul unui proces de evaluare multistadial, la care sunt supuse condiţiile de tip cost înalt/ câştig scăzut, fiind, ulterior, ajustate cognitiv/ comportamental. Există însă şi date care confirmă evidenţa unor legături rapide şi directe de procesare afectivă a informaţiilor, care includ structurile neocortico-limbice, dar nu sunt supuse stării de conştienţă (procesarea afectivă în structurile limbice s-a dovedit a modula patternuri organizate neocortical a cogniţiei sociale; citat în Adolphs et al., 1994). Astfel, ţinând cont de faptul că procesarea afectivă diferă de cea computaţional-conştientă, modelul atrage atenţia că afectul negativ asociat cu



BCU ASCETRAL UNIVERSITY LIBRARY

experienţa/perceperea dezechilibrului efort-recompensă în muncă nu trebuie, în mod necesar, să devină subiectul evaluării conştiente, mai cu seamă când devine o experienţă cronică recurentă de zi cu zi.

În condiţiile rolului în muncă, definit prin relaţiile dintre funcţiile autoreglatorii ale persoanei, cum ar fi self-esteem-ul, autoeficacitatea, structura de oportunităţi sociale, disponibilitatea unui status ocupaţional se asociază cu opţiuni recurente, privind efectele potenţiale benefice ale rolului profesional asupra autoreglării emoţional-motivaţionale.

Efortul în muncă este consumat ca parte a unui proces de schimb, organizat social, la care societatea contribuie sub forma recompenselor distribuite prin trei sisteme de transmitere populaţiei angrenate în activităţi de muncă: *bani, stimă/"esteem", controlul statusului/ "status control"*. În special, noţiunea de *controlul statusului* devine importantă în procesul S.O., în condiţiile în care anumite aspecte ale vieţii ocupaţional-organizaţionale ameninţă funcţiile autoreglatorii ale persoanei, provocând emoţii negative puternice recurente de frică, mânie sau iritare, prin întreruperea sau pierderea de roluri sociale cruciale; astfel, controlul asupra recompenselor interpersonale de bază devine limitat, iar ca efect, se produce un dezechilibru între self-esteem şi starea de "bine" emoţional (pentru marea majoritate a populaţiei adulte, poziţiile ocupaţionale oferă roluri sociale dezirabile, iar ameninţarea continuităţii rolului ocupaţional, datorită instabilităţii sau reducerii posturilor, produce distres emoţional).

Modelul poate fi aplicat la o varietate largă de situaţii ocupaţional-organizaţionale, caracterizate prin control scăzut al statusului ocupaţional, combinat cu recompense şi securitate scăzută în viaţa ocupaţională: schimbarea socioeconomică rapidă sau organizaţională forţată, fragmentarea sau dezvoltarea înalt competitivă a carierelor, mobilitate profesională forţată, disponibilizări structurale, perspective reduse de promovare, inconsistenţa pregătirii educaţional-profesionale.

În concluzie, condiţiile de muncă, caracterizate prin cost ridicat/ beneficiu scăzut, ar trebui considerate factori de risc pentru boli cardiovasculare, fiind întâlnite, cu preponderenţă, în grupurile/ organizaţiile care menţin un nivel scăzut al controlului statusului ocupaţional.

### *2.3.2.7. Un model interdisciplinar de abordare a S.O.*

Autorii (Schabracq & Cooper, 1998) îşi construiesc modelul în jurul conceptului de *integritate ("integrity")*, care se referă la organizarea funcţionării individuale optime, în termenii unui repertoriu personal de opţiuni pentru acţiune într-o situaţie social-culturală sau de muncă dată şi care are un pronunţat caracter procesual multinivelar (cu puternice conotaţii cultural-morale), faţă de alte concepte, cum ar fi identitate, ego, sine. *Situaţiile de muncă,* ca "*nişe*" culturale (definite operaţional, ca structuri cognitive, procedurale şi/sau fizice, care permit actorilor sociali satisfacerea



BCU "IOAN SLAVICI" LIBRARY

trebuinţelor într-un mediu cultural, cu ajutorul unor scenarii integrativ-repetitive: de exemplu, pentru siguranţă, control, dezvoltare) sunt abordate:

- fie ca *stresori* (de tip *"spaţiu gol":* absenţa repertoriului de coping pentru solicitări specifice din mediu; *"interacţiune conflictuală":* constrângeri decizionale contraproductive/cerinţe ocupaţionale inadecvate sau pierderea spaţiului ocupaţional propriu);
- fie ca *patternuri colective de coping sau factori de sănătate,* deoarece prefigurează/includ soluţii pentru probleme recurente sau previn efectiv instalarea stresului.

Deci, din punct de vedere situaţional, sănătatea şi stresul sunt efecte ale integrităţii, care se bazează pe interacţiunea optimă sau neadecvată dintre situaţia de muncă şi protagonistul acţiunii. În general, o integritate adecvată permite dezvoltarea unei identităţi atractive şi structurarea unui mod adaptat şi moral de funcţionare a persoanei într-o realitate culturală abordabilă. Acest lucru duce, prin creşterea controlului, a siguranţei şi a *self-esteem-ului* la performanţă/ eficienţă, pe de o parte şi sănătate, pe de altă parte. Modul în care individul face faţă stresorilor depinde şi de repertoriul calităţilor personale (inteligenţă, aptitudini şi deprinderi specifice), care influenţează ceea ce poate face, intenţionează şi/sau îi permite altul sau mediul de muncă să facă. Modul în care îşi utilizează competenţa în circumstanţe dificile/extreme este influenţat (Schabracq & Cooper, 1998), pe de o parte, de caracteristici, cum ar fi: *încrederea în sine, autoeficacitatea* (Bandura, 1987), *locul controlului* (Rotter, 1966), *robusteţea/"hardiness"* (Kobasa), *sentimentul coerenţei/ "sense of coeherence"* (Antonovski, 1991), iar pe de altă parte, de unele *caracteristici ale tipului A de comportament* (Friedman & Rosenmann, 1974; Pitariu & Landy, 1993), rigiditate şi o dispoziţie spre frică/ anxietate. De asemenea, interesele personale, preferinţele, nevoile, scopurile în viaţă, valorile socialculturale, alături de starea mentală şi fizică (oboseală, boală), reactivitatea fiziologică şi capacitatea de recuperare a persoanei sunt reflectate integrativ şi/sau dominant în stilurile personale de coping.

Prin aplicarea unor principii/ concepte *gestaltiste,* sarcinile "prind contur" (ajung în prim plan), în măsura în care activează resursele fizice, emoţionale şi mentale. Neadecvarea/ neajustarea la sarcină şi potenţialul scăzut al sarcinii de a activa mecanisme optime de procesare este descris cu ajutorul unor condiţii, caracterizate în termeni de dimensiuni bipolare, care se referă, fie la supraîncărcare, fie la subsolicitare, de exemplu:

- sub-sau suprasolicitare calitativă sau cantitativă de sarcină ;
- autonomie prea mare sau prea mică;
- monotonie, cicluri prea scurte sau prea lungi de execuţie;
- ambiguitate de rol vs. lipsa autonomiei ;



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- sarcinile sunt incompatibile cu anumite valori ale angajaţilor (conflict de valori), convingeri (scopuri sau proceduri absurde) sau fac apel prea des la acestea;
- viitorul profesiunii este ameninţat (insecuritatea serviciului) sau ocupaţia este percepută ca plictisitoare sau fără ieşire ("plafonare", sindromul coliviei de aur, principiul lui Peter);
- sarcinile sunt mutual incompatibile (conflict de rol), interferează cu performanţa interindividuală (cauzează întreruperi de activitate) sau sunt prea strâns conectate;
- dispunerea de resurse materiale adecvate şi echipament corespunzător este limitată/ insuficientă sau solicită noi deprinderi;
- performanţa sarcinii interferează cu anumite caracteristici ergonomice ale ocupaţiei.

Pentru fiecare dimensiune operaţională pot fi specificate valori/ ranguri, la care sarcina este percepută şi procesată optim ca "*figură de prim plan*". Aceste condiţii, care deviază, într-o parte sau cealaltă de la echilibru, descrise şi în alte modele (*Task Characteristics Model,* Hackman & Oldham, 1980; *Job Demand-Job Control Model*, Karasek & Theorell, 1990; *Michigan Organization Stress Model*, Kahn & Byosiere, 1992; *Mental Load Model*, Meijmann, 1989) influenţează negativ capacitatea de procesare şi implicit, performanţa sarcinii, care devine problematică, generând două tipuri de pierdere/ lipsă a controlului, care duc la activarea procesului de stres.

În primul rând, lipsa/ pierderea controlului ("*loss of control*"), care activează procesul stresului, poate fi cauzat, de exemplu, de existenţa insuficientă a resurselor, de caracteristici ergonomice defectuoase/ slabe, de ritmul prea intens al muncii, de varietatea/ complexitatea prea mare a sarcinilor, care în mod singular sau în combinaţie, conduc la o stare de *supraîncărcare/ suprasolicitare,* care afectează de ceea ce un individ este capabil sau ce-şi doreşte să atingă ca scop (performanţă, îndeplinirea sarcinii). Astfel, sarcina nu mai corespunde unei "*teme personale*" (definită ca *pattern* recurent de funcţionare, motivat intrinsec, care are o relevanţă personală specială), devenind problematică, prea complicată sau dificil de abordat. Consecvenţial, se va dezintegra, deoarece nu mai este alcătuită dintr-o serie ordonată de "*figuri*" (conform principiului gestaltist, al proeminenţei figurii conturate faţă de fundal, sarcina devine "*Gestalt*", cu identitate proprie şi valoare reală), care poate fi abordată una câte una. Astfel, atenţia îşi pierde, prin divizare, calitatea de a se focaliza, iăr haosul şi anomia, odată instalate, determină serioase reacţii de stres.

În al doilea rând, celălalt pol al acestor dimensiuni bipolare poate influenţa negativ, ceea ce angajaţii vor întreprinde sau li se permite să întreprindă. Restricţiile cu privire la libertatea de mişcare, ca de exemplu, impunerea unui ritm de muncă prea lent, realizarea de sarcini prea uşoare, autonomie limitată în îndeplinirea sarcinii, varietate restrânsă a sarcinilor, cicluri de muncă prea scurte, pot conduce la efecte aversive, prin subsolicitare/ subîncărcarea sarcinii, de natură calitativă (sarcini plictisitoare, monotone, neinteresante) sau cantitativă. Satisfacţia muncii, prin performanţa obţinută, este insignifiantă, deoarece persoana realizează că munca îl ţine departe de stilul eficient



BCU ASIGENTRAL - UNIVERSITY LIBRARY

de funcţionare individuală (integritate), care să-l recompenseze pentru activitatea prestată. Totuşi, va trebui să îndeplinească sarcina, chiar dacă voinţa şi abilităţile îi sunt afectate, ceea ce-i suprasolicită atenţia (forţarea focalizării atenţiei determină oboseală, iar atenţia concentrată poate fi susţinută pentru o perioadă limitată de timp; Schabracq, 1991apud Schabracq & Cooper, 1998). Pe acest fond, apar probleme de concentrare şi stări de iritare sau plictiseală, iar controlul asupra performanţei sarcinii scade simţitor, ceea ce activează procesul de stres. Aceste probleme pot fi agravate la subiecţii care au cote înalte de self-esteem şi autoeficacitate percepută. Coroborarea stresorilor de la poli opuşi, de exemplu, combinarea suprasolicitării cantitative cu subsolicitarea calitativă duce, inevitabil, la efecte mult mai grave (*"high strain condition"*).

Un rol important îl joacă şi fundalul/ ambianţa în care se desfăşoară sarcina (*"task ground"*), reprezentând mediul familiar al elementelor sarcinii. Trăsătura cea mai importantă a unui fundal de sarcină optim este să nu atragă atenţia, ceea ce permite, automat, evaluarea primară a stresorului, perceput ca ameninţare, şi pe cea secundară, când este selectată strategia de gestionare/ coping.

Reacţiile la stres, ca elemente ale pattern-urilor de acţiune cu valoare dez-/adaptativă, se focalizează pe eliminarea, evitarea sau tolerarea agenţilor nocivi, fiind determinate, în mare măsură, neurobiologic (tendinţe de *"fight-flight sau fright"*). Din studiile etologice şi fiziologice s-a concluzionat că procesul stresului nu se încheie până când nu este identificată şi neutralizată cauza, iar acţiunea stresului devine nocivă în timp, deoarece slăbeşte resursele mentale şi fizice, producând efecte grave/ ireversibile (afectarea sistemului imunitar, vulnerabilitate la boli şi infecţii).

Totuşi, trăsătura pozitivă tipică a procesului de S.O. este că mobilizează şi susţine activarea resurselor mentale şi fizice, care să gestioneze caracteristicile de mediu extern şi intern, pentru prevenirea/ neutralizarea/ minimizarea efectelor nocive.

### *2.3.3. Consideraţii critice asupra modelelor stresului organizaţional*

Pe parcursul ultimilor, aproximativ, 30 de ani s-au putut constata progrese remarcabile în studiul teoretico-experimental al relaţiilor dintre hazardurile psihosociale/ ocupaţional-organizaţionale din mediul muncii şi efectele S.O. asupra individului sau a organizaţiei, datorită utilizării, într-un mod comprehensiv, a informaţiilor psiho-bio-sociologice combinate interactiv, de la următoarele surse, care descriu:

(1) caracteristicile mediului muncii sau ale ocupaţiei;

(2) caracteristicile relevante ale persoanei (în special, abilităţi/predispoziţii, procese de coping);

(3) consecinţele pe termen scurt, mediu sau lung asupra conduitei, eficienţei în muncă sau a sănătăţii fizice/mentale ale persoanei.



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Totuşi, încă aşteaptă clarificări, întrebări stimulative şi interesante pentru cercetare, de genul:

- care componente critice ale vieţii social-ocupaţional-organizaţionale afectează sănătatea?;
- în ce măsură efectele negative sunt atribuite mediului extrinsec al muncii, persoanei sau interacţiunii dintre persoană şi mediu?;
- cum se menţine intensitatea şi/sau cronicitatea experienţei stresante pe parcursul carierei şi cum este ea resimţită?;
- în ce condiţii şi ce factori declanşează dezechilibre/ disfuncţii/ boli la nivel psihosomatic şi comportamental?,

Din analiza şi evaluarea modelelor teoretice prezentate succint, putem desprinde câteva idei (rezultate din constatarea divergenţelor sau convergenţelor şi complementarităţilor privind modelele teoretice), care merită să reţină atenţia cercetătorilor în domeniul problematicii S.O.

Majoritatea modelelor teoretice prezentate se fundamentează pe o secvenţă cauzală, mai simplă sau mai complexă, care include, fiecare, doar parţial, multitudinea de tipologii/dimensiuni ale variabilelor/factorilor şi ale relaţiilor dinamice bidirecţionale, care caracterizează procesul S.O. (condiţii, situaţii, caracteristici ocupaţional-organizaţionale- antecedente, tipuri de incertitudine ca stresori; percepţii, evaluare; mediatori/moderatori; strategii/mecanisme de coping; tipuri de strain; răspunsuri/rezultate/efecte la nivel individual sau de organizaţie, pe termen scurt/imediat, mediu sau lung).

Majoritatea modelelor S.O. susţin că stresorii din mediul muncii produc schimbări majore (perceptibile sau nu) la nivel psihologic, fiziologic sau comportamental, care conduc la consecinţe/ efecte negative imediate sau mediate.

În majoritatea modelelor moderne se propune, implicit sau explicit, că relaţia dintre stresorii ocupaţionali-organizaţionali şi efectele S.O. este mediată/ moderată de o multitudine de factori (caracteristici individuale genetice/dobândite sau situaţionale specifice).

Există modele care preferă focalizarea pe variabile/ factori direct măsurabili/ operaţionabili, decât pe categorii conceptuale abstracte; unele pun accent pe percepţia individuală a S.O., ignorând antecedentele obiective, iar altele omit procesul evaluării cognitiv-afective, care la rândul lui devine concept central pentru noi modele.

Cercetătorii au ajuns la acorduri parţiale, referitor la care secvenţă procesuală (unde şi cum intervine) este moderată sau mediată de factori contextuali, resurse materiale sau psihologice sau/şi caracteristici individuale *"de rezistenţă"* la stres.

Divergenţele de opinii sau chiar unele dezvoltări conceptuale complementare privesc următoarele domenii, care necesită cercetări pe viitor:



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

(a) clarificarea terminologiei S.O. (stresul, ca stimul extern vs. răspuns vs. interacţiune persoană-situaţie) şi delimitărilor conceptuale, operaţionalizarea mai eficientă a constructelor, care urmează să fie măsurate pentru creşterea validităţii relativă la construct;

(b) lungimea (întinderea în timp) şi *"încărcarea"* secvenţei cauzale a procesului S.O. cu cât mai multe variabile-criteriu (performanţă individuală, eficienţă organizaţională, satisfacţie, sănătate fizică şi/sau mentală, variabile organizaţionale: structurale sau procesuale), variabilelor independente (V.I.) sau variabilelor moderatoare-mediatoare (V.M.) de măsurat, relaţionate specific organizaţiei, situaţiei profesionale şi persoanei;

În continuare, este necesară luarea în discuţie şi conturarea unor direcţii de cercetare.

### *2.3.4. Direcţii de cercetare pentru elaborarea unor modele comprehensive de diagnoză şi management al stresului ocupaţional-organizaţional*

Abordările tradiţionale, referitor la S.O. sau satisfacţia în muncă, se focalizează asupra rolului cauzal al caracteristicilor ocupaţional-organizaţionale (Briner, 1999). *Teoria evenimentelor afective* (Weiss & Cropanzano, 1996) este, poate, prima încercare de a dezvolta o paradigmă care să explice experienţele afectiv-emoţionale în muncă, accentuând rolul cauzal central al evenimentelor social-profesionale şi organizaţionale (de exemplu, satisfacţia este conceptualizată ca o judecată evaluativă: pozitivă, negativă sau neutră, asupra muncii, în ansamblu, sau a unor faţete specifice). Poate, principala calitate a experienţei emoţionale este dinamismul: declanşarea şi consumarea emoţiei, în relaţie cu anumite cogniţii şi comportamente, în contextul istoriei personale, prezentului sau al viitorului anticipat. De exemplu, pentru a înţelege semnificaţia de a deveni mânios/ agresiv în muncă, este util să cunoaştem evenimentul proximal care a declanşat răspunsul ostil, dar relevantă este şi istoria persoanei şi/sau a situaţiei, faptul în ce condiţii evenimentul a primit sensul dat, ce consecinţe are acţiunea, ce face, efectiv, persoana mâniată şi în ce măsură acţiunea întreprinsă are impact asupra emoţiilor, cogniţiilor sau a comportamentelor viitoare. Din această perspectivă tranzacţională, devin mult mai importante, pentru înţelegerea problematicii emoţiilor în muncă, relaţiile interactive/ contextuale între persoană şi mediu, care se stabilesc/ modulează reciproc, în timp (procesul constant de interacţiune), decât înţelegerea cauzelor/ efectelor imediate sau a caracteristicilor persoanei sau a mediului, la un moment dat, izolate de alte influenţe (Briner, 1999).

Luarea în discuţie a implicaţiilor considerării/ abordării problematicii recente a emoţiilor în muncă are efecte asupra calităţii şi a orientării paradigmatice a studiilor viitoare:

- regândirea mediului muncii (contextului I/O) şi *"stării de bine"*, în termeni de *emoţii specifice*, decât în termeni generali de stres sau satisfacţie;



BCU ASIOETRA UNIVERSITY LIBRARY

- concentrarea asupra solicitărilor emoţionale ocupaţional-organizaţionale specifice din interiorul sau dinafara serviciilor industriale (există relaţii între percepţiile/ judecăţile/ atitudinile generale ale persoanelor despre stres sau satisfacţie şi stări emoţionale specifice?);
- modului de conceptualizare, în care munca afectează emoţiile noastre şi în care emoţiile afectează comportamentul profesional (intensitatea şi frecvenţa experienţei emoţionale în muncă, în funcţie de tipul ocupaţiei sau al organizaţiei);
- utilizarea experimentală a unor secvenţe procesuale de tip emoţie-cogniţie-comportament, nu neapărat aflate într-o relaţie cauzală sau de ordine/subordonare (vezi şi Briner, 1999).

O altă întrebare, care prezintă interes, în continuare, este *dacă o situaţie, pe care individul o resimte ca fiind "stresantă", este, într-adevăr, sursă de stres (obiectivă) sau, mai degrabă, depinde (şi în ce măsură) de percepţia subiectivă şi de calitatea evaluării persoanei;* de asemenea, problema *factorilor ocupaţional-temporali* (ture de zi sau de noapte, cicluri cronobiologice, schimburi alternante, numărul excesiv de ore prevăzute de ocupaţie sau peste program) joacă un rol important în evaluarea S.O.

Conceptul de *evaluare* în studiul S.O. integrează, de fapt, variabilele relativ stabile ale persoanei (valorile, credinţele, scopurile, autoaprecierea etc.) alături de condiţiile de mediu, generând ceea ce se cheamă *diferenţe individuale ale reacţiei la stres*. Evaluarea configurează procesele de gestionare/ coping, care, în schimb, afectează rezultatul imediat al interacţiunii şi probabil, efectele adaptative pe termen lung (Folkman & Lazarus, 1984).

Problema *diferenţelor individuale în contextul S.O. este de maximă importanţă*. Aceste diferenţe (variabile subiective ale stresului) pot fi rezultatul, atât al factorilor de mediu stabili, cum ar fi o căsnicie, vecinătate sau condiţii de lucru continuu stresante, cât şi a factorilor stabili personali în gestionarea surselor constante de stres, cum ar fi: tipul A de comportament, perfecţionismul, ambiţia, sârguinţa, robusteţea, tendinţa de aprobare, credinţa despre anumite capacităţi sau lipsa acestora, fatalismul sau inflexibilitatea.

Goldberger (1986, citat în Corduban, 1994) consideră predispoziţiile personale împreună cu mecanismele de apărare, caracterul, stilul cognitiv şi conflictele esenţiale ca fiind principalii indicatori în determinarea perceperii sau a declanşării potenţialilor stresori sau activatori. De exemplu, evaluarea mecanismelor de apărare şi a strategiilor conştiente sau incoştiente de gestionare *("coping")* este un bun predictor pentru sănătatea fizică sau mentală.

În conformitate cu paradigma tranzacţională al lui Lazarus şi Folkman (1984, 1991), considerăm că stresul ocupaţional este determinat de o multitudine de variabile şi procese, reflectate în evaluarea relaţiei/ interacţiunii cu mediul (de muncă), care este relevantă pentru *starea "de bine subiectiv"*.



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Sistematizând, *procesul S.O. este alcătuit din următoarele categorii sau elemente majore: stresori, reacţii la stres, factori mediatori/moderatori, strategii de evaluare şi mecanisme de coping.* Depinde de modelul de abordare teoretică şi demersul de cercetare, cum le vom considera în studiul stresului: variabile dependente, independente sau moderatoare/ mediatoare.

Procesul stresului ocupaţional este dinamic-recursiv, pentru că evaluarea şi copingul sunt mecanisme active, care au funcţia de a adapta permanent stresorii din mediu la realitatea proprie sau invers, de a determina reconfigurări şi restructurări, la nivel cognitiv, afectiv/ neurobiologic sau/şi comportamental, care să minimizeze efectele negative ale S.O. (pe de o parte, sursele influenţează efectele, care devin surse la rândul lor ş.a.m.d.; variabilele dependente pot fi independente şi reciproc; iar pe de altă parte, variabilele moderatoare le influenţează pe ambele; cu alte cuvinte, fiecare variabilele din procesul S.O. pot fi operaţionalizate, fie ca dependentă, independentă sau mediatoare/ moderatoare, în funcţie de scopul studiului, ipotezele, demersul experimental-metodologic, gândit de cercetător).

### 2.4. Metode şi instrumente de investigare diagnostică a stresului organizaţional

Scopul procesului interdisciplinar de diagnoză a stresului organizaţional este de a cunoaşte, în principal, **cauzele**/ antecedentele (***măsurarea stresorilor ocupaţionali specifici individuali sau organizaţionali***), **factorii personali** (diferenţe individuale) sau **organizaţionali**, care intervin în procesul stresului (***măsurarea moderatorilor/ mediatorilor***) şi **consecinţele stresului muncii** (***măsurarea strain-urilor şi efectelor***) la nivel individual şi/ sau organizaţional (elaborarea unui profil al stresului) - şi astfel, de a putea preveni/ diminua/ elimina/ trata, prin intermediul unor strategii optim-eficiente de management, costurile sau efectele negative ale S.O..

În literatura de specialitate vastă (Quick Quick, 1984; Mackay & Cooper, 1987; Fried, 1988 şi Frese & Zapf, 1988 în Cooper & Payne, 1988; Jex & Beehr, 1991; Kahn &Byosiere, 1992; Derevenco, Anghel & Băban, 1992; Beehr, 1995; Johnson, 1996; Kasl, 1996; Zapf, Dormann & Frese, 1996, Quick, 1998; Vagg & Spielberger, 1998; Williams & Cooper, 1998; Karasek et al., 1998; Speetor & Jex, 1998; Hurrell, Nelson & Simmons, 1998; Kasl, 1998 etc.), privind metodologia stresului muncii sau organizaţional-ocupaţional putem identifica o varietate de **metode** (de laborator şi de teren) **şi instrumente de investigare a S.O.** (*observaţie, interviu, studiu de caz, chestionar vs. analiza documentelor, evaluări ale evaluatorilor experţi, metode/ probe psihofiziologice, endocrine şi bio-chimice*, proceduri care ar trebui să îndeplinească criteriile necesare de validitate, fidelitate, relevanţă, fiabilitate, standardizare), clasificate în **subiective vs. obiective**. Kasl (1998) sumarizează variatele consideraţii privind "*dilema subiectiv vs. obiectiv*", prezentând *argumente,* atât în *favoarea strategiilor de măsurare:*



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- *obiectivă* (cum ar fi: 1. o mai clară legătură cu situaţiile actuale de mediu, pentru a şti care din aspectele mediului trebuie modificate; 2. un tablou clar cu privire la procesul etiologic; 3. rezultatele cercetărilor vor fi mai puţin contradictorii în cazul efectelor în plan psihologic şi comportamental; 4. va exista o evidentă separare între variabila independentă şi cea dependentă), cât şi
- *subiectivă* (1. "sensul" expunerii variază substanţial de la un individ la celălalt; 2. procesările cognitive şi emoţionale moderează procesul etiologic, pe ansamblu, iar expunerea subiectivă clarifică mecanismul etiologic; 3. manipularea din mediu nu e posibilă, doar reactivitatea diferenţiată a subiecţilor; 4. măsurătorile obiective nu intră într-un lanţ cauzal, fiind triviale în termeni lewinieni; 5. sunt mai ieftine, uşor de aplicat şi mai convenabile decât cele obiective).

### *2.4.1. Originea evaluărilor stresului în muncă*

Chiar dacă măsurarea unor costructe relevante în procesul stresului organizaţional (de exemplu, satisfacţia în muncă) datează din anii 1930, etapa investigării moderne sistematice a S.O. a început odată cu cercetările de la Universitatea Michigan (1962: French & Kahn, Hurrell et al., 1998) asupra identificării factorilor din mediul muncii, care influenţează starea de sănătate fizică şi mentală, cu ajutorul chestionarelor de tip "*self- report*" (măsurarea ambiguităţii şi a conflictului de rol, a solicitării, a responsabilităţii pentru persoane şi lucruri, participare, relaţii în cadrul grupului de muncă cu ajutorul primelor instrumente: "*Job Related Tension Index*", "*Job Related Strain Index*", care, ulterior, au servit ca punct de plecare pentru alte instrumente de evaluare).

Măsurarea stărilor mentale patologice şi a condiţiilor clinice psihosomatice are şi ea o istorie lungă, începând din anii 1960 (constructe măsurate: anxietate, iritabilitate, frustrare, depresie, incapacitate de concentrare, burnout) şi ulterior, prin elaborarea unor instrumente, care să evalueze, în special, răspunsurile afective la mediul muncii (Hurrell et al., 1998).

Originile conceptuale ale abordărilor psihofiziologice în evaluarea S.O. se află în studiile de pionierat ale lui *Cannon* (1929 : asupra emoţiei) şi *Selye* (1936 : asupra răspunsurilor fiziologice la stimuli aversivi), cercetările fiind, ulterior, continuate de Lazarus & Folkmann (1984), care au presupus că răspunsurile fiziologice la stimulii din mediu nu se pot produce fără o evaluare subiectivă a acelor stimuli. Cu alte cuvinte, măsurarea efectelor fiziologice ale factorilor psihologici şi sociali le permite cercetătorilor să cuantifice obiectiv S.O.

Vom prezenta şi discuta în continuare câteva tipuri de măsurători în procesul S.O. :

### *2.4.2. Măsurători comprehensive, de tip "self-report", ale stresului organizaţional*

La ora actuală, există un mare număr de scale, chestionare şi inventare de tip „*self-*



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*report*" (Kasl, 1996; Hurrel et al., 1998) pentru evaluarea şi diagnoza stresului organizaţional, care includ: aspecte temporale ale muncii (ture, ritm, număr ore lucrate, chiar peste program), aspecte ale conţinutului muncii (repetitivă, sarcini sau solicitări neclare), factori legaţi de munca în grup (izolare socială, supraîncărcare inechitabilă), supervizare (neparticipare la luarea deciziilor, lipsa feedbackului), condiţii organizaţionale (mărime şi structură).

În completarea măsurătorilor individuale ale stresorilor specifici profesionali, un număr considerabil de abordări sistematice şi instrumente şi-au propus o caracterizare mai comprehensivă a stresorilor din mediul muncii, incluzând măsurarea efectelor, strain-urilor şi moderatorilor/ mediatorilor relaţiei stresor – strain.

*Job Diagnostic Survey (JDS, Hackman & Lawler, 1971, Hackman & Oldham, 1975,* 15 itemi) măsoară 5 (cinci) dimensiuni ale caracteristicilor ocupaţiei: feedback, semnificaţia sarcinii, varietatea sarcinii, identitatea sarcinii, autonomia, care se presupun a se relaţiona cu satisfacţia şi motivaţia în muncă, demonstrând o bună consistenţă internă de-a lungul mai multor studii. A fost criticat, datorită formatului complex al răspunsurilor la itemi.

*Job Characetristics Index (JCI, Sims, Szilagyi & Keller, 1976; Hurrell, Nelson & Simmons, 1998,* 30 de itemi, de tip Likert) s-a dezvoltat pe baza JDS şi evaluează 6 (şase) dimensiuni, demonstrând validitatea convergentă şi discriminantă a scalelor şi o consistenţă internă acceptabilă.

*Stress Diagnostic Survey (SDS, Ivancevich & Matteson, 1984; Hurrell, Nelson & Simmons, 1998,* 80 de itemi, scală în 7 trepte*)* a fost printre primele instrumente de evaluare comprehensivă a stresorilor muncii, scopul său fiind de a identifica, la nivel individual, arii profesionale specifice, caracterizate prin stres crescut. Scalele sale (coeficienţii de fidelitate, consistenţa internă variind de la .53 la .79), au fost generate prin analiză factorială, cu date obţinute de la peste 2000 de studenţi, manageri şi angajaţi din domeniul medical, ingineresc.

*Scala de evaluare a mediului muncii (Work Environment Scale: WES, Moos, 1981; Hurrell, Nelson & Simmons, 1998)* conţine 90 de itemi de tip adevărat/ fals (există şi o formă scurtă: 40 de itemi) şi este construită pentru a evalua percepţia climatului social general al tuturor tipurilor de unităţi de muncă şi nu percepţii ale sarcinilor, pe o structură cu zece subscale (exemplu: presiunea muncii, control, suportul supervizorului, coeziunea grupului etc.), ale căror consistenţă internă variază de la .69 la .86. Se poate utiliza pentru diagnoză comparativă, deoarece foile de răspuns sunt concepute pe modelul profilelor.

*Job Content Questionnaire (JCQ, Karasek, 1985; Hurrell, Nelson & Simmons, 1998)* este unul dintre cele mai des utilizate instrumente de evaluarea a S.O., care se bazează pe modelul teoretic *„job decision latitude"*. Iniţial, (27 de itemi) a fost conceput să măsoare riscul îmbolnăvirilor de inimă, datorate stresului muncii, ulterior, (49 de itemi) măsura solicitări psihologice (conflict de rol, încărcarea muncii), suportul din partea şefilor sau al colegilor,



BCU ASCENTRALUNIVERSITY LIBRARY

insatisfacţie, probleme de somn. Cea mai nouă variantă (112 itemi) include şi scale ale identităţii sociale, ale contactului cu clienţii, ale interfeţei om–computer, fiind larg utilizată, chiar şi în studii interculturale, pentru testarea modelului lui Karasek & Theorell.

*Occupational Stress Inventory (OSInv, Osipow & Spokane, 1980, 1983; Osipow & Davis, 1988; Hurrell, Nelson & Simmons, 1998)* măsoară trei aspecte organizaţionale: stresul ocupaţional (60 de itemi: conflict şi ambiguitate de rol, responsabilitate, stresori fizici), strain-uri personale (40 de itemi) şi resurse de coping (40 de itemi), iar studiile au demonstrat relaţiile dintre diverse măsurători ale stresorilor şi ale efectelor (satisfacţia muncii şi raportarea de simptome).

*Occupational Stress Indicator (OSInd, Cooper, Sloane & Williams, 1988; Hurrell, Nelson & Simmons, 1998,* 167 de itemi, 28 de subscale*)* se bazează pe modelul lui Cooper & Marshall (1976, Hurrell, Nelson & Simmons, 1998), fiind un instrument de diagnoză individuală şi pe grupuri, larg utilizat în Europa şi SUA. Modelul teoretic propus, adaptat după Cooper et al. (1988) şi care stă la baza alcătuirii unuia dintre instrumentele utilizate des în cercetări, cuprinde 4 (patru) elemente-cheie, care corespund scalelor principale din OSI: *sursele stresului, caracteristicile individuale, strategiile de coping, efectele S.O. asupra individului şi ale organizaţiei.* S.O. este definit în termeni de calitate subiectivă, influenţată de caracteristicile individului şi percepută negativ, ca rezultat al gestionării nedecvate a surselor de stres, care determină o stare de presiune/ tensiune, manifestată în efectele/ consecinţele nefaste asupra sănătăţii mentale şi fizice sau satisfacţiei muncii. Williams & Cooper (1997, 1998), analizând studiile asupra fidelităţii şi validităţii OSInd, au concluzionat că anumite scale (satisfacţia muncii, sănătatea mentală şi fizică, sursele de presiune/ stres) satisfac criteriile ştiinţifice, în timp ce altele (tip A de comportament, locul controlului, strategii de coping), necesită analize şi dezvoltări ulterioare.

*Generic Job Stress Questionnaire (GJSQ, Hurrell & McLaney, 1988; Hurrell, Nelson & Simmons, 1998)* a fost elaborat de cercetătorii de la Institutul Naţional pentru Siguranţă şi Sănătate Ocupaţională, pe baza unui model teoretic (Hurrell & Murphy, 1992; Hurrell, Nelson & Simmons, 1998), măsurând 13 stresori, efecte, dar şi moderatori-mediatori ai răspunsului (suport social, self-esteem). A fost tradus şi utilizat în numeroase ţări.

*Job Stress Survey (JSS, Spielberger, 1994; Hurrell, Nelson & Simmons, 1998)* este unul dintre cele mai recente instrumente comprehensive de evaluare a S.O. (30 de itemi, scală Likert în 9 trepte), care măsoară intensitatea (severitatea) şi frecvenţa expunerii la condiţii de muncă aversive - numărul de zile în care fiecare stresor a fost experienţiat în ultimele 6 luni - (calităţi de tip stare-trăsătură ale stresorilor: 30 la număr), care să afecteze starea de bine subiectiv a angajaţilor sau a mangerilor.

*Pressure Mangement Indicator (PMI, Williams & Cooper, 1996, 1998; Hurrell, Nelson & Simmons, 1998)*: pentru a elimina din limitările variantei originale a OSInd şi a veni în întâmpinarea



BCU "ASTRA" UNIVERSITY LIBRARY

organizaţiilor şi marilor corporaţii, care doreau să dispună de un instrument de diagnoză valid pentru auditul stresului, aplicabil la scară largă pentru diferite ocupaţii şi culturi societale, autorii au iniţiat un program de reconstruire şi validare a unui asemenea instrument, care, în plus, să fie uşor şi repede completat, să existe un echilibru între utilitatea şi puterea sa de discriminare (au participat 14455 de subiecţi, care au completat varianta originală a OSInd). Ulterior, au fost prelucrate date de la alte trei eşantioane, rezultând forma finală a PMI (număr total de subiecţi = 22997, 90 de itemi, cu 22 de subscale, care măsoară: surse ale *presiunii socio-profesionale* [cuvântul *stres* nu mai este agreat de companii, deoarece s-ar presupune că ar exista o problemă în organizaţie, preferându-se cel neutru de *presiune*]; diferenţe individuale şi efecte: satisfacţia muncii, sănătate etc.), care s-a dezvoltat în două etape: prima a constat în verificarea proprietăţilor psihometrice cu ajutorul analizei de itemi şi analizei factoriale; în a doua etapă, s-au adăugat itemi noi, în special în cazul scalelor cu o slabă fidelitate, rezultând, astfel, scale adiţionale. La ora actuală, PMI este utilizat de numeroase companii şi firme, existând posibilitatea completării şi prelucrării computerizate a datelor sau transmiterii prin internet a profilelor detaliate la nivel individual sau grupal. Este instrumentul tradus, adaptat şi utilizat în această cercetare.

Alegerea unui instrument de măsurare/ diagnoză a S.O. este în mod clar dependentă de scopul investigării şi de orientarea paradigmatică a cercetătorului. O problemă cu care se confruntă multe din instrumentele descrise mai sus este că tind să se focalizeze doar pe o dimensiune a stresorului investigat, iar diversele scale trebuie revalidate.

O prezentare metaanalitică, de tip calitativ (vezi *sumarul* de mai jos), ne arată care dintre instrumentele prezentate prezintă validări psihometrice şi care a fost mai des utilizat de-a lungul anilor (1975-1996, sursa: PsychLIT):

**Tabelul 5.** *Frecvenţa utilizării instrumentelor de măsurare a S.O. în perioada 1975-1996*

| Instrument | Nr. de stresori măsuraţi | Tipul stresorilor măsuraţi | Norma | Efect strain | Moderatori/ mediatori | Anii | Total | nr. | citaţii | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 75-80 | 81-85 | 86-90 | 91-96 | Total |
| SDS | 15 | Solicitări de rol, încărcarea muncii, presiunea timpului, solicitări ale sarcinii | Nici una | Nu | Nu | | | | | |
| WES | 10 | Climatul muncii | Limitată | Nu | Nu | 7 | 21 | 16 | 21 | 64 |
| JCQ | 3 | Solicitări globale şi control | Excelentă | Da | Da | | | | | |



BCU IASI CENTRALA UNIVERSITY LIBRARY

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **OSInv** | 6 | Solicitări de rol, responsa-bilitate, mediul fizic | Limitată | Nu | Nu | 1 | 2 | 5 | 14 | 21 |
| **OSInd** | 6 | Solicitări de rol, interpersonale şi de climat | Excelentă | Da | Da | - | - | 4 | 26 | 30 |
| **GJSQ** | 13 | Solicitări de rol, încărcarea muncii, solicitări ale sarcinii, con-trol, conflict | Limitată | Da | Da | | | | | |
| **JSS** | 2 | Presiune globală a muncii, suport organizaţional | Limitată | Nu | Nu | | | | | |
| **JDS** | 5 | Caracteristici de sarcină | Limitată | Nu | Nu | 36 | 61 | 31 | 21 | 149 |
| **JCI** | 6 | Caracteristici de sarcină şi interpersonale | Limitată | Nu | Nu | | | | | |
| **Total nr. citate** | | | | | | 43 | 84 | 55 | 82 | 264 |

Legendă:

JDS = Job Diagnostic Survey (Hackman & Lawler, 1971; Hackman & Oldham, 1975) şi

JCI = Job Characetristics Index ( Sims, Szilagyi & Keller, 1976)

SDS = Stress Diagnostic Survey ( Ivancevich & Matteson, 1984)

WES = Scala de evaluare a mediului muncii (Work Environment Scale, Moos, 1981)

JCQ = Job Content Questionnaire (Karasek, 1985)

OSInv = Occupational Stress Inventory (Osipow & Spokane, 1980, 1983; Osipow & Davis, 1988)

OSInd = Occupational Stress Indicator (Cooper, Sloane & Williams, 1988)

GJSQ = Generic Job Stress Questionnaire (Hurrell & McLaney, 1988)

JSS = Job Stress Survey (Spielberger, 1994)

PMI = Pressure Mangement Indicator (Williams &Cooper, 1996)

[ Adaptare (Hurrell et al. , 1998; Vagg & Spielberger, 1998) ]

Alte metode au fost utilizate în cercetările asupra S.O. pentru a evalua factori, cum ar fi: *anxietatea* (STAI, *Stait Trait Anxiety Inventory*: Spielberger, Gorsuch & Lushene, 1970, 40 de itemi, Hurrell et al., 1998), *depresia* (BDI, *Beck Depression Inventory*: Beck et al., 1961 cit. în Hurrell et al., 1998, 21 de itemi), *distres psihologic* (*Symptom Distress Checklist*, SCL-90-R,



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Derogatis, 1977, citat în Hurrell et al., 1998; *General Health Questionnaire*, GHQ, Goldberger, 1978; Hurrell et al., 1998, 28-30-36-60 de itemi) şi *fiziologic general*, *burnout* (*Maslach Burnout Inventory*, MBI, Maslach & Jackson, 1981, 1986, Hurrell et al., 1998, 22 de itemi)

### *2.4.3. Metode observaţionale de măsurare a stresorilor profesionali*

Date fiind numeroasele şi amplu discutatele limitări ale metodelor de măsurare de tip *self-report*, au fost iniţiate mai multe încercări de a dezvolta metode observaţionale de identificare a stresorilor, deoarece au fost considerate a fi obiective, nefiind *biasate* de percepţiile asupra mediului muncii. Una dintre primele metode se bazează pe *check-listuri* amănunţite, care descriu diferiţi stresori şi cu ajutorul unor imagini. Un instrument de acest tip a fost elaborat de Greiner & Leitner (1989, Hurrell et al., 1998), şi se bazează pe modelul *„action regulation theory"*, care consideră că importante pentru acţiunea umană sunt procesele de percepţie, planificare, gândire, decizie, execuţie. În această categorie a metodelor de măsurare putem considera şi *PAQ („Position Analysis Questionnaire")*. Chiar dacă a fost conceput ca un instrument de analiză a muncii, a fost utilizat de cercetători şi în studii relaţionate stresorilor (Murphy, 1991, Hurrell et. al., 1998).

### *2.4.4. Metode de măsurare psihofiziologică a strain-ului profesional*

Ele pot fi împărţite în trei mari categorii, privind: *variabilele cardiovasculare, hormonii de stres şi variabile/ schimbări imunologice*, dar, chiar dacă utilizarea lor este în plin progres, este importantă evaluarea critică a eficienţei lor, deoarece pot prezenta probleme de validitate în termeni de specificitate şi discriminare. La noi în ţară, o trecere în revistă şi o actualizare a studiilor psihofiziologice au realizat-o Derevenco, Băban & Anghel (1992) şi Băban (1998), iar o metaanaliză, din perspectivă psihosocial-epidemiologică poate fi consultată în Kasl (1998).

### *2.4.5. Probleme de actualitate, implicate în măsurarea S.O.*

Există câteva *trenduri* noi, dar şi clasice, în cercetarea S.O., care au cunoscut modificări/ îmbunătăţiri sub aspectul măsurării, metodelor şi conţinutului.

Acestea se referă, în mod sintetic, la:

- problema stresorilor ocupaţional-organizaţionali specifici;
- studiile longitudinale pentru demonstrarea relaţiilor cauzale (o metaanaliză a acestei problematici este prezentată în Zapf, Dormann & Frese, 1996);
- implicarea afectelor/ emoţiilor în relaţia stresor-strain;
- rolul diferenţelor individuale şi al strategiilor de coping, implicate în managementul S.O.;
- agresiunea, sub forma conflictului interpersonal sau al hărţuirii socio-profesionale („*mobbing*"), ca sursă de stres la locul de muncă;



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- strategiile creative de măsurare: de exemplu, prin includerea măsurătorilor de tip obiectiv (studii observaţionale, măsurarea mediei orelor de muncă pe săptămână, studii moderne de psihofiziologia emoţiei), a proceselor cognitive de evaluare în măsurarea stresorilor, utilizarea unor metode multiple de măsurare şi a utilizării de indicatori unici pentru *strain*-ul profesional;

BCU IAŞI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

# CAPITOLUL 3

# AGRESIVITATE ŞI STRES ÎN ORGANIZAŢII

În capitolele 1 şi 2 am prezentat aspectele relevante şi utile pentru susţinerea demersului de cercetare (definirea şi clarificarea conceptuală a constructelor multidimensionale, prezentarea şi interpretarea critică a modelelor de agresivitate şi stres organizaţional, metodele şi instrumentele specifice de măsurare, precum şi contribuţii la definirea/ clarificarea şi clasificarea constructelor multidimensionale utilizate).

Cu toate că, referitor la relaţia dintre *agresivitate şi stres* (specific *agresivitate/ agresiune şi stres organizaţional/ ocupaţional*), există, relativ puţine, studii în literatura de la noi şi cea străină, în acest capitol vom prezenta studiile şi abordările relevante, care să explice noutatea/ alegerea demersului de cercetare şi să legitimeze conturarea/ prefigurarea obiectivelor şi a ipotezelor cercetării.

În prima decadă a secolului al XXI-lea, tot mai multe *acte agresive* au fost raportate în spaţiul media, în diferite organizaţii şi în literatura de specialitate de la noi şi de peste hotare. *Agresiunea la locul de muncă* (incidente sau *pattern-uri* de comportamente agresive: *mobbing*, asalt fizic şi verbal), la fel ca şi *stresul organizaţional*, cu care interacţionează, costă organizaţiile sume importante, iar *efectele negative* percepute la nivel fiziologic, psihologic şi social sunt măsurabile în termeni de *performanţă, sănătate, satisfacţie, fluctuaţie de personal sau publicitate*. Dată fiind literatura de specialitate, relativ restrânsă, cu privire la acest subiect, precum şi impactul acestor fenomene asupra angajaţilor şi a organizaţiilor, este nevoie de un cadru teoretico-metodologic interacţional de studiu, care să surprindă factorii şi antecedentele implicate.

*Comportamentul agresiv* este complex, multideterminat şi rezultă din interacţiunea componentelor individuale, situaţionale, cognitive şi afective (vezi şi capitolul 1). De asemenea, în *procesul stresului organizaţional* (vezi capitolul 2), *diferenţele individuale* joacă un rol important, influenţând, atât percepţiile stresorilor, cât şi reacţiile/ efectele la stresul organizaţional. Într-un studiu experimental românesc (Aniţei, 2007) asupra relaţiei dintre *stresul cauzat de condiţiile de muncă şi agresivitatea individuală în organizaţii*, rezultatele au demonstrat că diferite situaţii experimentale stresante determină o creştere semnificativă a agresivităţii angajaţilor din grupul



BCU "ASCENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

experimental în toate situațiile organizaționale și că s-a constat o *corelație semnificativă negativă între durata/ experiența (în ani) petrecută în cadrul organizației și nivelul agresivității în condiții stresante*. Concluziile studiului au insistat asupra monitorizării și a gestionării agresivității în condiții de stres pentru buna funcționare a organizațiilor, în special, la angajații care interacționează des cu clienții (bănci, servicii, funcționari publici), precum și asupra rolului corespondenței dintre trăsăturile personalității angajatului și postul de muncă ocupat.

În continuare, vom trata (bazându-ne pe literatura de specialitate) factorii și constructele relevante pentru *agresivitate/ agresiune, în relație cu stresul organizațional*:

*Agresivitate și agresiuni autoatribuite*

O cantitate însemnată de studii oferă suport pentru evidența unor factori asociați *predispozițiilor agresive* (Buss, 1961; Berkowitz, 1993; Geen, 1995). Indivizii diferă în funcție de predispoziția de a ataca sau de a agresa, ca răspuns la stimulii din mediu: unii răspund moderat, în timp ce alții reacționează cu intensitate, fiind capabili să inițieze comportamente antisociale. Măsurătorile, prin intermediul chestionarelor de personalitate (de tip *self-report*), au demonstrat caracterul predictiv, cu privire la *comportamentele de muncă agresive* (injurii, absenteeism, distrugerea bunurilor, forme de devianță, abuz de droguri/ alcool, furt, activități ilegale, acțiuni de indisciplină). Astfel, s-a demonstrat empiric că *diferențele individuale, privind agresivitatea/ agresiunea autoatribuită,* se corelează cu și sunt predictori pentru *acte contraproductive la locul de muncă.*

Constructul de *comportament de muncă contraproductiv* (Spector & Suzy, 2005), care integrează domeniile *agresiunii umane* (concepte relaționate: violență, răzbunare, devianță) și ale *stresului* în organizații, îl plasează în domeniul stresului organizațional. Acesta oferă, în același timp o descriere a procesului (moderat de controlul perceput, atribuirile realizate și de factorii de personalitate), care include răspunsuri emoționale, cognitive, comportamentale la condiții percepute de mediu organizațional (de exemplu, constrângeri care interferează cu obiectivele personale sau ale organizației, injustiție, conflict interpersonal sau alte surse de stres organizațional cu potențial în a declanșa emoții negative, care, la rândul lor, pot influența angajarea în comportamente care să amenințe/ dăuneze organizației sau membrilor ei). Într-un studiu metaanalitic asupra relației dintre *vârstă și performanța muncii* (în termeni de multidimensionali de productivitate), autorii (Thomas & Feldman, 2008) constată corelații mai puternice ale vârstei cu 7 (șapte) dimensiuni ale performanței, printre care și *comportamente de muncă contraproductive, agresiune la locul de muncă*, consum/ exces de substanțe, întârziere, absenteeism.

În predicția **agresiunii socioprofesionale (la locul de muncă/** *workplace aggression***)** și a formelor sale de manifestare, două aspecte au ridicat probleme de conceptualizare și operaționalizare:

- *specificitatea ţintei* (dacă agresiunea este specifică în funcţie de ţinta/ obiectul agresiunii), adică propensitatea de a agresa împotriva **organizaţiei** (de exemplu, distrugerea echipamentelor profesionale) sau a **persoanei** din organizaţie (de exemplu, *mobbing* sau hărţuire socioprofesională), depinzând de contextul situaţional şi
- *contribuţia relativă a variabilelor/ diferenţelor individuale şi a factorilor situaţionali,* care joacă un rol în predicţia anumitor forme de agresiune.

Diferenţele individuale se referă la trăsături de personalitate stabile (de exemplu, agresivitate, mânie, afectivitate negativă) şi alţi factori (gen, vârstă), cercetările demonstrând că indivizii manifestă predispoziţii stabile în a se angaja în anumite comportamente, iar maniera în care interpretează o situaţie poate varia în funcţie de aceste diferenţe individuale stabile: joacă un rol important în predicţia agresiunii socioprofesionale.

În contrast, factorii situaţionali (de exemplu, nedreptate, conflict interpersonal, constrângeri situaţionale sau insatisfacţie) se referă la aspecte ale contextului socioprofesional/ organizaţional, care sunt percepute de către indivizi şi influenţate de alţi membri ai organizaţiei, având rol instrumental sau de provocare: în acest caz, agresiunea este reacţie la o situaţie.

Într-o metaanaliză recentă despre predicţia **agresiunii la locul de muncă** (*definită ca orice comportament iniţiat de către angajaţi, cu scopul de a face rău unui individ din interiorul organizaţiei sau organizaţiei însăşi şi pe care ţinta este motivată să o evite*), cuprinzând 57 de studii empirice, autorii (Hershcovis et al., 2007) şi-au propus să răspundă la trei întrebări:

1. care sunt predictorii individuali şi situaţionali ai agresiunii interpersonale şi organizaţionale?;
2. în cadrul agresiunii interpersonale pot fi identificaţi predictori ai agresiunii orientate către supervizor sau către coleg?;
3. care sunt contribuţiile relative ale factorilor individuali şi organizaţionali în predicţia şi explicarea agresiunii interpersonale şi organizaţionale?

Rezultatele au demonstrat că, atât factorii individuali, cât şi cei organizaţionali prezic agresiunea, iar pattern-ul predictorilor este unul specific.

Cu privire la prima întrebare, rezultatele au relevat următoarele:

- *Mânia/ furia, ca trăsătură* (operaţionalizată ca predispoziţia de a răspunde cu ostilitate situaţiilor: indivizii cu scoruri ridicate, tind să fie mult mai uşor provocaţi, datorită tendinţei lor de a percepe situaţiile ca frustrante) şi *conflictul interpersonal* (operaţionalizat ca stresor socioprofesional şi definit ca o discrepanţă între puncte de vedere sau incompatibilităţi, percepute între doi sau mai mulţi indivizi: agresiunea devine o modalitate de coping/ gestionare a stresorilor, iar indivizii tind să răspundă la agresiune cu agresiune) sunt **cei mai puternici predictori ai agresiunii interpersonale**;



BCU "ASCENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- În contrast, **cei mai puternici predictori ai agresiunii organizaționale** s-au dovedit a fi *conflictul interpersonal*, *constrângerile situaționale* (definite ca stresori la locul de muncă, care interferează cu performanța sau scopurile activității și care conduc la emoții negative: vezi ipoteza frustrare - agresiune) și *insatisfacția muncii* (legată de post și față de organizație);
- **Nu există diferențe** statistice semnificative **între agresiunea interpersonală și cea organizațională**, privind *afectivitatea negativă* ca predictor (care reflectă măsura în care indivizii resimt emoții negative, cum ar fi ostilitatea, frica și anxietatea: indivizii cu scoruri crescute la afectivitatea negativă au o sensibilitate și o reactivitate crescută la evenimente negative, reacționând agresiv);
- *Sexul/ genul și mânia/ furia, ca trăsătură* s-au dovedit a fi **predictori mai puternici ai agresiunii interpersonale** decât organizaționale;
- *Conflictul interpersonal* este un predictor **mai puternic pentru agresiunea interpersonală** decât pentru cea organizațională;
- În contrast, *insatisfacția profesională și constrângerile situaționale* sunt **predictori mai puternici pentru agresiunea organizațională** decât pentru cea interpersonală;

În ceea ce privește a doua întrebare, rezultatele demonstrează că:

- *Variabilele situaționale* sunt predictori **mai puternici ai agresiunii orientate spre supervizor**: un *leadership slab* (se referă la o serie de percepții și comportamente legate de leadership: comunicare ostilă verbală și nonverbală, supracontrol sau control exagerat, stil managerial autoritar sau lipsa charismei), respectiv, *injustiția interpersonală* (tratamentul interpersonal al supervizorului față de angajat, pe timpul derulării unor proceduri formale și a gradului de respect, onestitate și demnitate cu care comunică) și *procedurală* (incorectitudinea percepută a procedurilor utilizate pentru luarea deciziilor) sunt **cei mai puternici predictori pentru agresiunea orientată spre supervizor** (mai puternici decât cei pentru agresiunea orientată spre colegi);

În sfârșit, referitor la a treia întrebare, rezultatele arată că:

- *Genul/sexul* (bărbații fiind mai agresivi decât femeile) și *mânia, ca trăsătură,* sunt **predictori semnificativi, atât pentru agresiunea interpersonală, cât și pentru cea organizațională;**
- *Afectivitatea negativă* **nu este predictor, nici pentru agresiunea interpersonală, nici pentru cea organizațională;**
- *Insatisfacția muncii* și *constrângerile situaționale* **se relaționează agresiunii organizaționale**, dar nu și celei interpersonale;



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- *Conflictul interpersonal* **prezice agresiunea interpersonală**, dar nu şi pe cea organizaţională;

În concluzie, rezultatele acestei metaanalize susţin faptul că *atât diferenţele individuale, cât şi factorii situaţionali (stresorii) sunt predictori ai agresiunii la locul de muncă* şi sugerează pentru viitor importanţa unei *abordări interacţioniste* şi determinarea celor mai puternici predictori pentru agresiunea în mediul socioprofesional şi organizaţional.

Într-un alt studiu metaanalitic (Lapierre, Spector & Leck, 2005), asupra influenţei formelor nonviolente de agresiune sexuală versus nonsexuală (verbală şi nonverbală) asupra satisfacţiei muncii victimei s-a constatat că la femei: agresiunea nonsexuală este relaţionată semnificativ negativ mai puternic cu satisfacţia muncii, în general, a victimei, decât agresiunea sexuală şi este mai intensă decât la bărbaţi.

Într-un studiu (Jockin, Richard & McGue, 2001), care a cuprins 489 de angajaţi bărbaţi cu vârste cuprinse între 32-36 de ani, care au completat inventare de personalitate şi chestionare despre *agresiuni la locul de muncă şi consumul de alcool*, s-a demonstrat că *agresiunea la locul de muncă şi conflictul* corelează semnificativ cu anumite *variabile de personalitate* (*reacţia la stres, agresiune şi control perceput*), cu *abuzul de alcool şi comportamentele antisociale din trecut*. În plus, aceste relaţii au fost moderate de percepţia de a fi victimizaţi de către ceilalţi (alienare), care întăreşte asocierea dintre agresiune şi alţi factori de risc, oferind implicaţii importante pentru înţelegerea şi predicţia comportamentelor agresive şi de conflict în organizaţii.

De obicei, experienţele/ incidentele legate de *agresiunea la locul de muncă* (de pe poziţie de agresor sau victimă/ ţintă) sunt evaluate prin intermediul interviurilor structurate şi al chestionarelor de tip *self-report*. Rezultatele cercetărilor (Glomb, 2002) au pus în evidenţă o varietatate de antecedente organizaţionale, relaţionate postului, şi personale (stresori organizaţionali şi conflicte), comportamente agresive şi efecte (de exemplu, insatisfacţie faţă de muncă sau faţă de organizaţie), severitatea comportamentelor agresive fiind în directă legătură cu intensitatea efectelor negative percepute.

Un studiu (Schat & Kelloway, 2003) cu implicaţii pentru *intervenţiile relaţionate agresiunii la locul de muncă*, care investighează *rolul moderator* a două tipuri de *suport organizaţional* (instrumental şi informaţional), în cadrul relaţiei dintre *agresiunea/ violenţa la locul de muncă şi efectele stresului la nivel individual şi organizaţional* demonstrează că *suportul organizaţional moderează efectele asupra stării de bine emoţională, sănătăţii somatice şi a emoţiilor în muncă ale violenţei fizice şi ale agresiunii psihologice*, dar nu şi asupra fricii, privind violenţa viitoare la locul de muncă şi neglijarea postului de muncă.

Într-o metaanaliză (Ford, Heinen & Langkammer, 2007) asupra relaţiei dintre *stresori, implicare/ angajament şi suport* în domeniile *muncii şi ale familiei, conflictului/ echilibrului*



BCU "ASCENTRALUNIVERSITY LIBRARY

*muncă-familie şi satisfacţiei* în afara acestora, rezultatele sugerează că un procentaj considerabil din variabilitatea *satisfacţiei în legătură cu familia* poate fi explicat de *variabile specific domeniului muncii*, în timp ce un procentaj ridicat din variabilitatea *satisfacţiei cu munca* poate fi explicat de *variabilele specifice domeniului familie*, în care efectele cele mai puternice asupra *conflictului/ echilibrului muncă-familie* îl joacă *stresul relaţionat muncii şi familiei*.

Într-un studiu asupra dinamicii relaţiei complexe dintre *agresiunea la locul de muncă* şi stresul perceput de unul sau de amândoi membrii angajaţi, realizat pe 2904 de cupluri adulte, demonstrează că *interfaţa/ echilibrul muncă-familie* şi procesul de contagiune interindividuală (distres psihologic crescut) a partenerului victimei sunt *"intens unite ca într-o diadă"* (Haines, Marchand &Harvey, 2006, p 305).

*Atitudini de răzbunare*

*Răzbunarea* în mediul organizaţional (acompaniată de disconfort, mânie) este frecvent citată ca un factor motivator pentru *agresiunea umană* (Stewart, 2007), ca urmare a percepţiei eronate sau nu a unui tratament incorect (*unfair*), care poate conduce la *furt*, *vandalism* sau chiar la *omucidere*, în virtutea ideii de echitate sau a scopului de *"a fi chit"* cu cineva sau cu organizaţia. Astfel, diferenţele individuale, privind răspunsurile la situaţii cauzatoare de răzbunare, pot fi un subiect de investigare al factorilor relaţionaţi agresiunii la locul de muncă.

Un fenomen din ce în ce mai răspândit şi mai înspăimântător, prin efectele devastatoare este *impactul media cu conţinut agresiv/ violent* (ştiri, jocuri, filme, site-uri) asupra copiilor, adolescenţilor, adulţilor şi a consecinţelor sale în plan afectiv, cognitiv şi comportamental, dar şi asupra organizaţiilor. Întâmplările nefericite cu victime ale atacului armat sau terorismului (comise chiar de adolescenţi şi tineri) în diferite organizaţii (şcoli, universităţi) au făcut înconjurul lumii. Într-un studiu asupra *impactul jocurilor video violente asupra comportamentului agresiv* (Brate & Pârcălăboiu, 2004), analizând tipurile de reactivitate la stres-urile cotidiene şi impactul jocurilor violente asupra comportamentului agresiv am constatat următoarele:

- agresiunea este dirijată spre exterior, iar reacţia predominantă este de frustrare;
- focalizarea emoţională pe parcursul jocului scade considerabil, fapt ce (va/poate) duce în timp (pe viitor) la dezumanizare sau desensibilizare;
- creşterea gradului de nervozitate, excitabilitate şi comportament agresiv, în urma contactului/ utilizării frecvente;
- un joc video violent poate mări nivelul agresivităţii, prin creşterea nivelului de frustrare (stres);
- jocurile video violente imprimă tipuri de provocare interpersonală, cum sunt insultele, ofensele şi alte forme de agresivitate verbală, psihică şi de interferenţă cu încercările unui individ de a obţine un scop;



BCU "CAROL I" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- jocurile video violente reprezintă o modalitate de exteriorizare/ comunicare predominant agresiv-emoţională, dar, în acelaşi timp, şi o modalitate de acumulare a emoţiilor negative;
- jocurile video violente imprimă un mod/ model de viaţă agresiv/ violent şi prin (supra)compensare introduc individul într-un cerc vicios ;
- jocurile video violente pot dezvolta, pe termen lung, structuri şi mentalităţi agresive.

*Astfel, prin jocuri video violente se poate imprima un model agresiv de răspuns printr-o focalizare emoţională scăzută, care, în timp, să reducă semnificativ adaptarea psihosocială a individului şi să imprime modele de reacţie inadecvate de apărare a eului în scopul protejării de neplăcerile asociate frustrării (pierderii/eşecului în joc).*

*Locul controlului*, ca variabilă de personalitate a fost asociată cu *agresiunea la locul de muncă* (Bennett, 1998; Beugre, 1998; Spector, 1997 citaţi în Stewart, 2007): persoanele cu un nivel scăzut al controlului se pot angaja în acte distructive pentru a încerca să modifice mediul şi să-şi crească sentimentul de control. În plus, angajaţii cu un nivel scăzut al controlului (externii) se vor focaliza asupra persoanelor sau condiţiilor, care au cauzat situaţia frustrantă, reacţionând agresiv la locul de muncă (prin injurii, ironii, persiflări, bătaie de joc în public, abuz sau chiar sabotaj faţă de colegi sau clienţi), spre deosebire de interni: în acest caz, *locul controlului* moderează relaţia dintre frustrarea resimţită şi actul agresiv. De asemenea, s-a demonstrat (Fox & Spector, citat în Stewart, 2007) că *locul controlului relaţionează semnificativ, atât cu agresiunea focalizată la nivel de individ, cât şi de organizaţie*, iar *locul controlului extern corelează semnificativ pozitiv cu conflictul interpersonal la locul de muncă* (Spector & O'Connell, 1994, citat în Stewart, 2007).

*Tipul A de personalitate*

Indivizii cu personalitate de tip A sunt nerăbdători şi iritabili, preferă să lucreze singuri şi doresc să controleze situaţia când trebuie să lucreze cu alţii, manifestând totodată un nivel crescut de agresiune: acesta, acompaniat de un nivel crescut de mânie (*trait anger*) şi de credinţa că poate dăuna organizaţiei fără a fi pedepsit, este cel mai puternic predictor pentru comportamentul agresiv la locul de muncă (Fox & Spector, 2005, citat în Stewart, 2007).

*Tipul A de comportament*, descris de Friedman şi Rosenman (1959), reprezintă una dintre cele mai studiate variabile individuale, în relaţie cu stresul şi boala. Iniţial, acesta a fost descris ca o tipologie de personalitate (Jenkins, Zyzanski & Rosenman, 1979; Streufert, Streufert & Denson, 1985). Ulterior, Rosenman şi Chesney (1980) resping interpretarea Tipului A de comportament ca o tipologie de personalitate (Băban, 1998).

Acest construct nu trebuie înţeles ca o variabilă tipică de personalitate, ci ca o schemă comportamentală de Tip A, un sindrom comportamental caracterizat printr-o constelaţie de trăsături mixte (Rosenman & Chesney, 1980, citat în Pitariu, 1987; Friedman & Booth-Kewley, 1987). Deci, nu vom vorbi de două tipuri de oameni, caracterizaţi ca având Tipul A sau B de comportament, ci,



BCU "ASIDENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

mai degrabă, de un continuum dimensional, la o extremă situând-se Tipul A de comportament, iar la cealaltă, Tipul B (Chirică, 1996). Acest concept este definit ca un set de comportamente interrelaționate, care reflectă nerăbdarea, criza de timp, competitivitatea, sârguința pentru realizarea scopurilor, agresivitatea şi ostilitatea (Edwards & Baglioni, 1990).

Persoanele cu Tipul A de comportament tind să fie foarte critice cu ele însele, îşi stabilesc expectanțe înalte (Day & Jreige), dar organizațiile tind să recompenseze multe dintre aceste comportamente asociate Tipului A de comportament. Băban (1998) consideră că Tipul A de comportament îşi are originile în comportamente învățate prin socializare şi solicitate imperios de societățile industriale dezvoltate, cum ar fi implicarea în muncă şi competitivitate, concomitent cu neglijarea altor aspecte ale vieții. Unele cercetări au arătat că acest pattern comportamental este asociat cu performanță şi productivitate mai mare în muncă (Barling, Kelloway, & Cheung, 1996). Prin intermediul acestor recompensări, în cadrul organizațiilor sunt întărite comportamentele specifice de Tip A (Day & Jreige, 2002). Persoanele care manifestă acest patern comportamental sunt extrem de competitive şi orientate spre realizare, manifestând un simț al urgenței temporale. Le este dificil să se relaxeze, devenind nerăbdători şi furioşi când se confruntă cu întârzieri sau cu indivizi pe care îi consideră incompetenți. Deşi în exterior arată încredere în sine, ei sunt pradă unor sentimente constante de neîncredere în forțele proprii, forțându-se în a face din ce în ce mai multe lucruri într-un timp din ce în ce mai scurt.

Tipul A de comportament a fost asociat cu un nivel crescut al supraîncărcării muncii şi un număr crescut de evenimente de muncă percepute ca stresante. Unele cercetări (Day & Jreige, 2002) susțin independența componentelor Tipului A de comportament şi a relațiilor lor diferite cu stresorii şi reacțiile la stres. *Iritabilitatea/ nerăbdarea* a fost asociată cu un nivel crescut de stress perceput şi cu un nivel scăzut al satisfacției cu viața, ceea ce înseamnă: cu cât persoanele posedă un grad mai mare de iritabilitate sau sunt mai nerăbdătoare, cu atât percep un nivel al stresului mai ridicat şi sunt mai puțin mulțumite de viața pe care o au. *Agresivitatea proactivă sau sârguința* au fost asociate cu un grad crescut de control al activității de muncă, al satisfacției muncii şi cu viața. Acest lucru arată: cu cât dorința unei persoane de a-şi atinge scopurile este mai mare, cu atât aceasta percepe că are un control asupra solicitărilor de la locul de muncă, fiind în acelaşi timp mulțumită cu munca pe care o desfăşoară şi viața pe care o are.



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*Afectivitatea negativă*

Este o variabilă de personalitate, care măsoară distresul subiectiv, subsumând stări emoţionale aversive de: nefericire, supărare, anxietate, discomfort, insatisfacţie, insecuritate, percepţie negativă despre sine, indiferent de timp şi situaţie, chiar şi în absenţa unor stresori organizaţionali: indivizii cu nivel crescut tind să interpreteze informaţiile sociale din mediul organizaţional în mod negativ, ca fiind ameninţătoare şi să comită, în consecinţă, acte de ostilitate şi agresiune (Aquino, Grover, Bradfield & Allen, 1999; Martinko & Zellars, 1998, citat în Stewart, 2007).

*Stresorii organizaţionali*

Includ orice condiţie sau circumstanţă din mediul organizaţional al muncii (de exemplu, constrângeri organizaţionale, supraîncărcarea cantitativă a postului, conflict şi ambiguitate de rol, injustiţie organizaţională, violarea contractului psihologic) care poate induce reacţii negative de frustrare, mânie sau anxietate şi poate fi asociată cu o varietate de efecte organizaţionale relevante, cum ar fi insatisfacţia cu munca, un nivel scăzut de sănătate al angajaţilor, fluctuaţii de personal, accidente frecvente, performanţă redusă, agresiune crescută la locul de muncă (Stewart, 2007).

În concluzie, dacă ar fi să exemplificăm *problematica agresivităţii şi a stresului în organizaţii* la cazuri concrete (pe baza literaturii consultate), am constata că anumiţi indivizi tind să-şi formeze explicaţii cauzale, care întăresc (pre-)dispoziţiile lor agresive: indivizi cu înclinaţia de a judeca într-o manieră agresivă vor fi tentaţi să evalueze responsabilitatea pentru evenimente stresante pe baza intenţiei percepute a individului sau a organizaţiei de a fi implicată în producerea lor; aceşti *indivizi sunt mai puţin eficienţi în a găsi soluţii non-agresive în rezolvarea de probleme*. Afectivitatea negativă şi comportamentul lor agresiv se actualizează atunci când evaluează/ percep un mediu de muncă stresant, ca pe o ameninţare la starea lor de bine.



BCU IAŞI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

# CAPITOLUL 4

# PERCEPEREA AGRESIVITĂȚII ȘI STRESULUI ORGANIZAȚIONAL: UN MODEL DE DIAGNOZĂ MULTIDIMENSIONALĂ ȘI GESTIONARE. STUDIU DE CAZ

## 4.1. Obiectivele cercetării

Scopul acestui studiu complex este *investigarea rolului agresivității în procesul dinamic al stresului și psihodiagnoza relațiilor/ interacțiunilor dintre agresivitate* – operaționalizată ca *diferență individuală* (construct multidimensional) și *componentele procesului stresului organizațional*: *surse socioprofesionale multiple, strategii de gestionare (coping), efecte* pentru subiecții luați în studiu, care aparțin unor categorii socioprofesionale și de vârstă diferite.

Obiectivul general al acestei cercetări este decelarea relațiilor dintre agresivitate (ale unor dimensiuni, corelatele sale) și stresul organizațional, ca niște constructe multidimensionale și înglobarea agresivității într-un model operațional – integrativ comprehensiv de diagnoză și gestionare a stresului organizațional.

*Obiectivele specifice ale lucrării sunt următoarele:*

- prezentarea sistematică și analiza critică a paradigmelor teoretico-experimentale și metodologice ale agresivității și ale stresului organizațional, ale aplicațiilor și ale relațiilor dintre aceste constructe multidimensionale;
- decelarea relațiilor (impactului) dintre anumiți stresori (presiuni socioprofesionale), diferențe individuale (factori de personalitate), strategii de gestionare a stresului (*coping*) și efecte la stresul organizațional;
- surprinderea rolului predictiv-moderator, respectiv, mediator al ponderii și al implicării unor dimensiuni/ corelate ale agresivității (*agresivitate reactivă, tendință de dominare, agresivitate proactivă, nerăbdare*) în perceperea efectelor surselor socioprofesionale și gestionarea (managementul) stresului organizațional ;
- elaborarea și testarea unui model de gestionare (diagnoză și intervenție) a stresului organizațional ;



BCU "ION CREANGĂ" UNIVERSITY LIBRARY

- integrarea agresivității, ca un construct psihologic multidimensional în cadrul acestui model - comprehensiv de gestionare (diagnoză şi management) a stresului organizațional, utilizabil pentru diferite categorii socioprofesionale – la nivel individual, respectiv, la nivel organizațional (de grup, departament etc.);
- abordarea multinivelară a managementului stresului în muncă: prezentarea şi propunerea unor strategii de gestionare (intervenție şi prevenție) a agresiunii şi a stresului, la nivel individual şi organizațional, aplicabile pe baza modelului de diagnoză şi management;
- evidențierea aplicațiilor modelului şi conturarea unor direcții viitoare de cercetare şi de fundamentare teoretico-metodologică a problematicilor agresivității şi a stresului din mediul muncii, în domeniul intervenției psihologice şi al diagnozei, la nivel individual şi organizațional.

În demersul de cercetare, pornim de la următoarele *premise teoretice generale*:

1. Personalitatea umană - operaționalizată sub forma diferențelor individuale - joacă un rol esențial în perceperea surselor de stres şi în conştientizarea efectelor stresului organizațional (în conformitate cu Archer, 2004; Feingold, 1994, Williams & Cooper, 1998). Cu alte cuvinte, considerăm că există diferențe individuale legate de *structurarea persoanei în perceperea şi adaptarea/ ajustarea la presiunile socioprofesionale şi efectele la stresul organizațional*;

2. În funcție de *potențialul agresiv uman* – manifestat sub diferite forme adaptative (de tip reactiv-emoțional-impulsiv, ca tendință de dominare sau instrumental-proactiv-competitiv), *combinat cu anumite diferențe individuale şi strategii de gestionare a stresului, impactul variat şi specific al surselor socioprofesionale ale stresului organizațional este moderat* corespunzător, iar perceperea subiectivă a efectelor cumulate sau specifice la stres (satisfacție, sănătate mentală şi fizică) diferă semnificativ (în conformitate cu Baron & Kenny, 1986; Bettencourt, et al., 2006; Judge, Heller & Mount, 2002; Hershcovis et al., 2007; Lapierre, Spector & Leck, 2005).

3. Rezultatele unor studii (Edwards & Baglioni, 1991; Day & Jreige, 2002) demonstrează superioritatea măsurătorilor de tip componențial/dimensional, față de cele de tip global, în termeni de număr al relațiilor detectate, interpretabilitate şi putere explicativă totală. În consecință, pentru a investiga în ce măsura varianța efectelor la stres este explicată de agresivitate, vom lua în calcul mai multe dimensiuni şi componente asociate ei.



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

## 4.2. Ipotezele cercetării

Ipotezele de la care pornim în abordarea acestei tematici sunt următoarele:

1. Agresivitatea şi dimensiunile asociate ei vor explica (împreună sau independent) o parte din varianţa efectelor (specifice sau cumulate) la stresul organizaţional, ca urmare a influenţei stresorilor (presiunilor socioprofesionale);

2. În *procesul dinamic al stresului organizaţional*, diferenţele individuale şi strategiile de gestionare măsurabile ale stresului au rol predictiv pentru efectele cumulate sau specifice ale stresului organizaţional, respectiv, rol de moderatori şi/ sau mediatori în relaţia dintre stresorii organizaţionali/ socioprofesionali şi efectele specifice la stres, legate, în special, de starea de satisfacţie, de confort psihic şi fizic.

## 4.3. Un model comprehensiv de diagnoză şi gestionare a stresului organizaţional

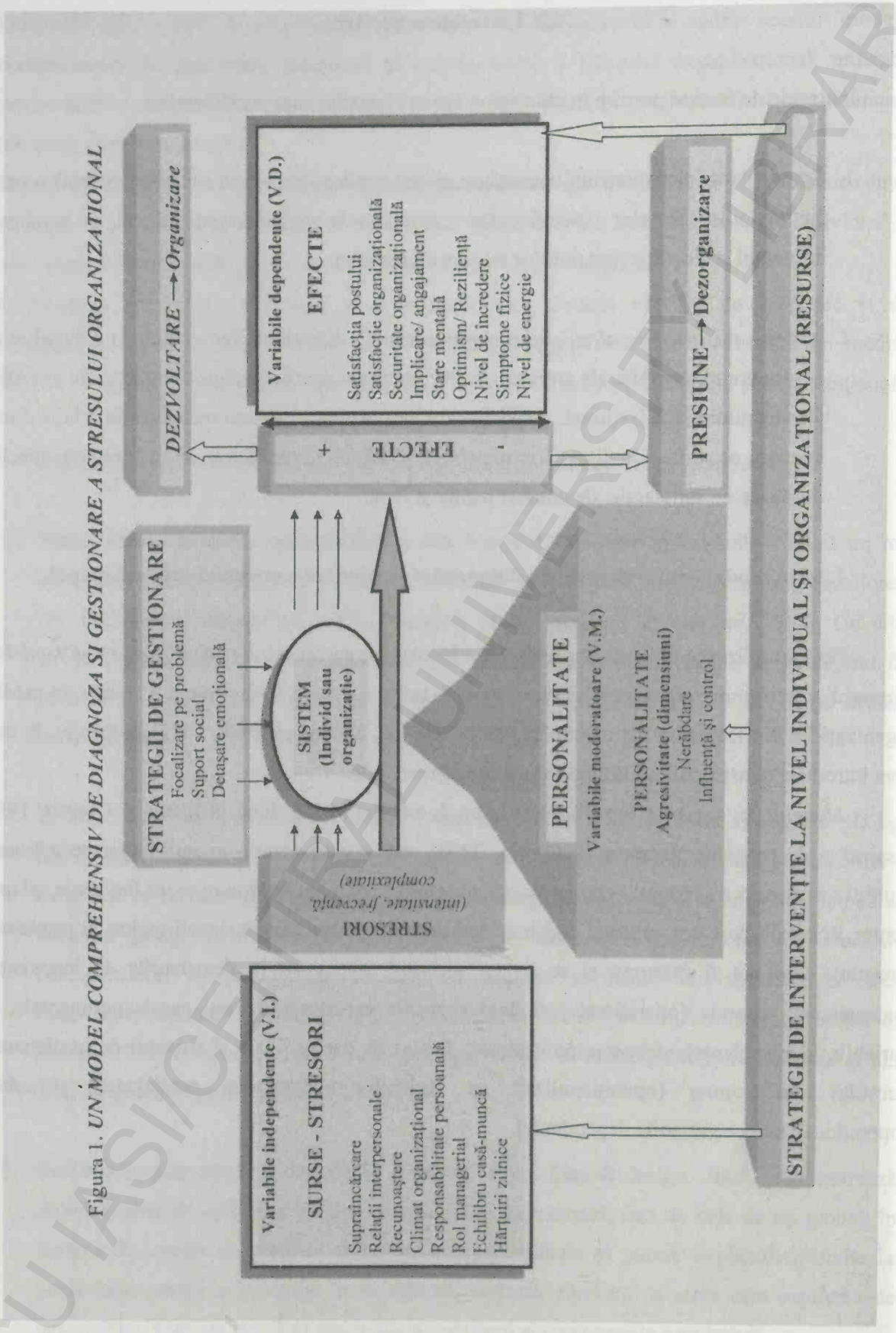
Pentru realizarea obiectivelor şi testarea ipotezelor, cercetarea de faţă utilizează un *model de diagnoză şi gestionare a stresului organizaţional*, testat succesiv, în mai multe variante, în mediul organizaţiilor din România (de exemplu: Brate, 2003b,c; 2004a,b,e, 2006, 2007b, 2008a,b), în care vom introduce constructul multidimensional de *agresivitate*.

*Modelul*, în variantă finală (vezi Figura 1, adaptat parţial după Williams şi Cooper, 1998, inspirat şi de modelul prezentat în Pitariu, 2003), este suport pentru un instrument de măsurare multidimensională a stresului organizaţional/ ocupaţional (*Pressure Management Indicator*, adaptat pentru România de către autor) şi cuprinde trei descriptori multidimensionali majori ai procesului stresului, care pot fi măsuraţi şi se poate interveni asupra lor în demersurile de intervenţie/ management: *stresori* (operaţionalizaţi în designurile experimentale sau cvasiexperimentale, ca variabile independente), *diferenţe individuale*: factori de personalitate şi strategii de gestionare a stresului sau *coping* (operaţionalizaţi ca variabile moderatoare/ mediatoare) şi *efecte* (operaţionalizate ca variabile dependente).



BCU IASI CENTRALA UNIVERSITY LIBRARY

Figura 1. *UN MODEL COMPREHENSIV DE DIAGNOZA SI GESTIONARE A STRESULUI ORGANIZATIONAL*






BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

## 4.4. Metodologia cercetării

### *4.4.1. Participanţii*

În cadrul cercetării, am cuprins N = 445 de participanţi, împărţiţi în două loturi de participanţi. Primul lot, mai numeros, a servit la conturarea modelului de diagnoză şi gestionare a agresivităţii şi a stresului organizaţional, iar al doilea, pentru testarea/ replicarea modelului în altă organizaţie cu specific socioprofesional.

Astfel, am cuprins în cercetare **N1 = 311** participanţi (primul lot), care aparţin unei organizaţii cu specific administrativ şi servicii şi prezintă următoarele caracteristici:

- Vârsta m=37,29 ani, abat. std.=10,44; min=18 ani - max=59 ani
- N1m=148 subiecţi de gen masculin (47,6 %);
- N1f=163 subiecţi de gen feminin (52,4%);
- Vechimea în organizaţie: m=10,11 ani, abat. std.=8,70;
- 30,5% au ocupaţie manuală calificată, 17,4% muncă de birou, 33,4% au ocupaţii tehnice, iar 16,7 sunt în managementul superior;
- 32,8% raportează un eveniment major în ultimele trei luni;
- 12,9% declară că au suferit sau suferă de o boală majoră în ultimele trei luni;
- 75,6% raportează că starea lor de sănătate este bună, pe moment;
- 28,3% declară că sunt subiectul presiunilor socioprofesionale;
- 27% nu practică exerciţii fizice;
- 44,1% fumează, în medie, 11,08 ţigări/zi (femeile 8,8 şi bărbaţii 13,25);
- 31,2% consumă alcool, în medie, 18,02 unităţi /săptămână (femeile 7,71, iar bărbaţii 28,33);
- Pe o scală de autoevaluare de la 0-100, m=81,74 , abat. std.=12,54;

Al doilea lot N2 = **134** de participanţi (profesori), aparţinând unei instituţii de învăţământ liceal, prezintă următoarele date:

- Vârsta m=43,35 ani, abat. std.=10,66; min=23 ani - max=65 ani;
- N2m=28 subiecţi de gen masculin (20,9 %);
- N2f=106 subiecţi de gen feminin (79,1%);
- Vechimea în organizaţie: m=14,34 ani, abat. std.=10,70;
- 14,2% raportează un eveniment major în ultimele trei luni;
- 98,5% declară că nu au suferit sau nu suferă de o boală majoră în ultimele trei luni;
- 96,3% raportează că starea de sănătate este bună, pe moment;
- Doar 10,4% nu practică exerciţii fizice;



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- 23,1% fumează, în medie, 10,52 ţigări/zi;
- 28,4% consumă alcool, în medie, 2,2 unităţi /săptămână;
- Pe o scală de autoevaluare de la 0-100: m=86,25 , abat. std.=6,74;

### *4.4.2. Instrumente de cercetare utilizate*

Instrumentele utilizate în cercetare sunt *Indicatorul de Management al Presiunilor Socioprofesionale* şi *Inventarul de Personalitate Freiburg.*

**I. Indicatorul de Management al Presiunilor Socioprofesionale (IMP,** tradus şi adaptat în scop experimental de autorul cercetării, după chestionarul ***Pressure Management Indicator* – PMI**, Williams & Cooper, 1998 pe 1026 de subiecţi români) cuprinde un chestionar de date biografice, 8 (opt) scale şi 24 de subscale, care măsoară sursele şi efectele presiunilor socioprofesionale, strategii de coping şi diferenţele individuale.

Cele 8 **surse de presiune,** ce formează o singură scală, sunt evaluate cu ajutorul a 8 subscale: ***supraîncărcarea/ suprasolicitarea postului*** (6 itemi), ***relaţiile interpersonale*** (8 itemi), ***recunoaşterea meritelor*** (4 itemi), ***climatul organizaţional*** (4 itemi), ***responsabilitatea personală*** (4 itemi), rolul ***managerial*** (4 itemi), ***echilibrul casă-muncă*** (6 itemi) şi ***tracasări/ hărţuiri zilnice*** (4 itemi). Participanţii sunt rugaţi să estimeze itemii ce reprezintă potenţialele surse de presiune, care se potrivesc muncii lor, în raport cu gradul de presiune care îi apasă în ultimele trei luni. Estimarea se realizează pe o scală de tip Likert cu 6 trepte (1 = în mod foarte sigur nu este o sursă; 6 = în mod foarte sigur este o sursă). Scoruri mari indică mai multă presiune.

**Strategiile de gestionare a stresului (mecanismele de coping)** sunt evaluate cu ajutorul unei scale de tip Likert, cu 6 trepte (1= niciodată nu este utilizat/ă de mine; 6= este utilizat/ă foarte frecvent de mine). Participanţilor li s-a cerut să încercuiască cifra corespunzătoare frecvenţei utilizării modalităţilor de a face faţă presiunilor socio-profesionale la care au recurs în ultimele 3 (trei) luni (de exemplu: *A căuta cât mai mult suport social posibil*). Această scală include subscalele: ***focalizarea pe problemă*** (6 itemi), ***echilibrul viaţă-muncă*** (4 itemi) şi ***suportul social*** (3 itemi). Scoruri mari indică o mai mare utilizare a acestor mecansime de coping.

**Diferenţele individuale** sunt evaluate prin intermediul a două scale. Prima scală, ce evaluează ***Tipul A de comportament***, cuprinde 2 (două) subscale, ce evaluează ***agresivitatea proactivă sau sârguinţa***, prin intermediul a 4 itemi (exemplu: *Sunt o persoană competitivă*) şi ***nerăbdarea***, cu ajutorul a 5 itemi (exemplu: *Devin nerăbdător/nerăbdătoare cu alţi oameni*). Participanţii au fost rugaţi să înregistreze, pe o scală de la 1 la 6, măsura în care li se potrivesc o serie de afirmaţii lor şi comportamentului lor (1= dezacord foarte puternic; 6= acord foarte puternic). Cea de-a doua scală include o subscală pentru ***evaluarea controlului*** (5 itemi; exemplu:



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*Simt nevoia să deţin controlul*) şi una, pentru evaluarea ***influenţei personale*** (3 itemi; exmplu: *Am puţină influenţă asupra a ceea ce se întâmplă la locul de muncă*). Sarcina participanţilor este aceea de a-şi exprima acordul în legătură cu o serie de afirmaţii pe o scală de la 1 la 6 (1= dezacord foarte puternic; 6= acord foarte puternic). Scoruri mari indică prezenţa într-un grad mare a acestor dimensiuni.

**Efectele presiunilor socioprofesionale** sunt evaluate prin intermediul a 4 scale, care includ o serie de subscale. Scoruri mici, indică efecte negative ale surselor de presiune socioprofesională.

Evaluarea ***satisfacţiei muncii*** se realizează prin intermediul a 2 subscale. Subiecţii au sarcina de a estima pe o scală de tip Likert, de la 1 la 6, gradul de ***satisfacţie*** pe care îl simt faţă ***postul de muncă şi organizaţia*** în care lucrează (1= foarte multă insatisfacţie; 6= foarte multă satisfacţie; exemplu: *Tipul de muncă sau de sarcini pe care le aveţi de îndeplinit*). Prima subscală, care măsoară gradul de satisfacţie în relaţie cu munca/ postul, cuprinde 6 itemi, în studiul de faţă coeficientul de consistenţă α al acestei scale fiind de .84. Satisfacţia faţă de organizaţie este evaluată prin intermediul a 6 itemi.

Atitudinea faţă de organizaţie este evaluată cu ajutorul subscalei de ***securitate organizaţională*** (5 itemi) şi a celei de ***implicare organizaţională*** (5 itemi). Participanţii trebuie să îşi exprime acordul faţă de o serie de afirmaţii legate de organizaţia în care îşi desfăşoară activitatea profesională. Estimarea se realizează pe o scală de tip Likert cu 6 trepte, în care valoarea 1 însemnă dezacord foarte puternic, iar valoarea 6, acord foarte puternic (exemplu: *Deseori am de făcut prea multe în prea puţin timp*).

În scopul evaluării nivelului de ***stare de bine mentală***, participanţilor li s-a cerut să răspundă la o serie de întrebări legate de ***sănătatea mentală*** (5 itemi), ***optimismul/ reziliența*** (4 itemi) şi ***nivelul de încredere*** **personală** (3 itemi), prin încercuirea unei cifre pe o scală de tip Likert, cu 6 trepte, care să reflecte cel mai bine răspunsul lor la aceste întrebări (exemplu: *Aţi spune despre dvs. că tindeţi să fiţi, mai degrabă, o persoană supraconştiincioasă, care-şi face griji în legătură cu posibilele greşeli sau acţiuni din trecut, cum ar fi deciziile?*).

Scala de ***stare de bine fizică*** include subscala de ***simptome fizice*** (3 itemi) şi cea a ***nivelului de energie*** (4 itemi). Pentru estimarea nivelui de sănătate fizică, sarcina subiecţilor era aceea de a nota frecvenţa cu care au simţit/resimţit simptomele, listate în chestionar, în ultimele trei luni, până în momentul testării (de exemplu: *Dureri de cap*). Această evaluare s-a realizat pe o scală de tip Likert, cu 6 trepte (1= niciodată, 6= foarte frecvent).

**II. *Inventarul de personalitate Freiburg*** - *Freiburger Persoenlichkeits-Inventar (iniţial, **FPI, 1970 - prima ediţie**, ulterior, variantele moderne **FPI-R şi FPI-A1**, Fahrenberg, J., Hampel, R. & Selg, H., 1996: a 6-a ediţie)* cuprinde 10 scale standard şi 2 scale suplimentare, în cazul



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

variantei FPI-R: 1. satisfacţia vieţii; 2. orientare socială; 3. orientare spre performanţă; 4. inhibiţie; 5. excitabilitate; 6. agresivitate; 7. solicitare (strain); 8. acuze psihosomatice; 9. griji pentru sănătate; 10. francheţe/ deschidere; 11. extraversie; 12. emoţionalitate, iar varianta FPI-A1, în urma modificării unor itemi, cuprinde: 1. nervozitate; 2. agresivitate spontană; 3. depresivitate; 4. excitabilitate; 5. sociabilitate; 6. echilibru; 7. agresivitate reactivă/ tendinţă spre dominanţă; 8. inhibiţie/ control; 9. francheţe/ deschidere; 10. extraversiune; 11. labilitate emoţională; masculinitate/ feminitate (autopercepţia rol-genului). Prima variantă românească utilizată (Pitariu, 1986)

cuprinde 12 dimensiuni de personalitate. Proba constă într-un chestionar amplu, cuprinzând 212 itemi, grupaţi pe 9 (nouă) dimensiuni de bază, ce vizează semnificaţii de ordin psihomedical, psihosomatic şi 3 (trei) dimensiuni complementare, ce vizează comportamentul psihosocial, socioafectiv.

Notă: În cadrul demersului de cercetare a fost utilizată varianta românească din 1986 şi ulterior, (adaptată de d-nul profesor universitar dr. Horia D. Pitariu) şi confruntată cu ediţia a 6-a din 1996 (varianta germană FPI-G); toţi cei 212 itemi ai chestionarului FPI-G au fost administraţi împreună cu itemii IMP-ului, în decursul anului 2005, înainte de apariţia ultimei variante româneşti, adaptată după ediţia a 7-a germană (Hogrefe Verlag); pentru cercetarea de faţă, ne-a interesat, cu precădere, influenţa factorilor FPI-2 (*agresivitate reactiv-emoţională*) şi FPI-7 (*tendinţa de dominare/ agresivitate ostil-dominantă*) ai chestionarului FPI-G.

### *4.4.3. Procedură*

Instrumentele utilizate în cadrul studiului au fost distribuite unui număr de N1= **350 de participanţi** dintr-o organizaţie cu specific administrativ şi servicii, respectiv **N2=160** profesori de liceu, dar numai **311** dintre chestionare/ respectiv, **134** au fost luate în calcul, fiind complete. La celelalte foi de răspuns ale chestionarelor s-a renunţat în prelucrarea computerizată, deoarece lipseau date ale unor itemi aparţinând subscalelor chestionarelor. În momentul distribuirii chestionarelor, participanţilor la studiu le-au fost oferite informaţii privind obiectivele studiului. Totodată, li s-a comunicat că datele obţinute pe baza chestionarelor vor servi la crearea unor programe de management al stresului, pentru a creşte calitatea activităţii profesionale şi a vieţii personale.

### *4.4.4. Design-ul de cercetare*

Studiul are la bază, în special, date corelaţionale, urmărind asocieri ale unor variabile (stresori-efecte, moderatori/mediatori-efecte) şi identificarea unor predictori pentru perceperea



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

efectelor la stres, în cadrul testării unui model explicativ de gestionare (diagnoză, management şi intervenţie) a stresului organizaţional, în care va fi înglobată atât agresivitatea cât şi dimensiunile ei (vezi Figura 1).

**Variabilele incluse în studiu sunt:**

I. **Variabile independente (predictori)** sunt cele 8 (opt) **surse de presiune socioprofesională:**

1. **supraîncărcarea postului,** operaţionalizată prin cantitatea de presiune pe care o (re)simte o persoană, ca rezultat al cantităţii sau al dificultăţii muncii cu care se confruntă la locul de muncă;
2. **relaţiile interpersonale,** operaţionalizate prin cantitatea de presiune pe care o (re)simte o persoană, ca rezultat al înţelegerii cu persoanele din jur, în special, cu cele de la locul de muncă;
3. **recunoaşterea meritelor,** operaţionalizată prin cantitatea de presiune pe care o persoană o (re)simte, ca rezultat al nevoii de a-i fi recunoscute realizările;
4. **climatul organizaţional,** operaţionalizat prin cantitatea de presiune pe care o persoană o (re)simte, ca rezultat al atmosferei de la locul de muncă;
5. **responsabilităţile personale,** operaţionalizate prin cantitatea de presiune pe care o persoană o (re)simte, ca rezultat al asumării responsabilităţii pentru acţiunile şi deciziile proprii;
6. **rolul managerial,** operaţionalizat prin cantitatea de presiune pe care o persoană o (re)simte, ca rezultat al responsabilităţii pentru managementul şi supervizarea altor persoane;
7. **echilibrul familie-muncă,** operaţionalizată prin cantitatea de presiune pe care o persoană o (re)simte, ca rezultat al deconectării de presiunea de la locul de muncă, când persoana se află acasă şi invers;
8. **tracasări/ stresuri zilnice,** operaţionalizate prin cantitatea de presiune pe care o persoană o (re) simte, ca rezultat al problemelor itritante şi agravante de zi cu zi, de la locul de muncă;

II. **Variabile moderatoare/ mediatoare** reprezentate de:

**a. diferenţe individuale:**

1. **agresivitate proactivă competitivă (sârguinţă),** operaţionalizată prin dorinţa de a avea succes şi de a obţine rezultatele dorite;
2. **nerăbdarea,** operaţionalizată prin ritmul de viaţă alert şi abilitatea de a face faţă trebuinţei pentru urgenţă;
3. **agresivitate reactiv-emoţională** - FPI 2: operaţionalizată prin tendinţe de comportament asocial, agresiv (psihologic, se diferenţiază: agresivitate corporală, verbală, interapreciativă,



BCU ASCE ITRA UNIVERSITY LIBRARY

socială, de repudiere). Persoanele cu valori mari acționează impulsiv și prezintă imaturitate psiho-socio-emoțională;

4. **tendința de dominare/ agresivitate ostil-dominantă** - FPI 7: operaționalizată prin gradul în care o persoană se exprimă autoritar, agresiv, egocentric, rigid, având tendința de a se afirma în mod exagerat;
5. **control**: operaționalizat prin gradul în care o persoană se simte capabilă să influențeze și să controleze evenimentele;
6. **influență personală**: operaționalizată prin măsura în care cineva este capabil să-și exercite libertatea de decizie în munca sa;

**b. strategii de gestionare a stresului:**

1. **focalizarea pe problemă,** operaționalizată prin gradul în care o persoană își planifică și își organizează timpul din vreme pentru a rezolva probleme;
2. **echilibrul viață-muncă**, operaționalizată prin gradul în care o persoană este capabilă să separe problemele de acasă de cele de muncă și să nu le lase să îl influențeze;
3. **suportul social,** operaționalizat prin gradul în care o persoană percepe ajutorul pe care îl primește, când discută problemele cu alte persoane.

III. **Variabile dependente (criteriu)** reprezentate de **efectele la presiunile socioprofesionale:**

1. **satisfacția postului,** operaționalizată prin gradul în care o persoană se simte satisfăcută în legătură cu tipul de muncă în care este implicată, în termeni de sarcini și funcții;
2. **satisfacția organizațională,** operaționalizată prin gradul în care o persoană se simte satisfăcută în ceea ce privește modul de structurare și funcționare al organizației sale;
3. **securitatea organizațională**, operaționalizată prin gradul în care o persoană se simte sigură în ceea ce privește stabilitatea organizației și nivelul securității sale;
4. **implicarea sau angajamentul organizațional,** operaționalizat prin gradul în care persoana este implicată în organizația din care face parte și măsura în care simte că munca îi îmbunătățește calitatea vieții;
5. **starea mentală,** operaționalizată prin gradul de satisfacție pe care cineva îl resimte, în legătură cu starea sa mentală;
6. **optimismul sau reziliența,** operaționalizat prin abilitatea de a se ajusta rapid după nereușite sau probleme;
7. **nivelul de încredere,** operaționalizat prin măsura în care o persoană se simte sigur;
8. **simptomele fizice,** operaționalizate prin gradul de calm pe care o persoană îl simte în termeni de tensiune fizică sau alte senzații inconfortabile;



BCU ASCETRA UNIVERSITY LIBRARY

9. **nivelul de energie,** operaţionalizat prin cantitatea de energie şi vitalitate, pe care o simte o persoană.

## 4.5. Rezultatele cercetării şi interpretarea lor

### *4.5.1. Prelucrarea şi analiza rezultatelor*

În acest capitol, supunem analizei, interpretării şi discutării, rezultatele obţinute, ca urmare a demersului de investigare. Datele cercetării au fost prelucrate prin intermediul programului statistic SPSS. Prima etapă a prelucrării datelor a constituit-o obţinerea valorilor statistice descriptive, ulterior, s-a recurs la analize comparative şi corelaţionale, prin examinarea relaţiei dintre variabilele luate în studiu. Pentru nuanţarea acestor relaţii şi examinarea rolului *predictiv/ moderator*, respectiv, *mediator* al unor variabile s-a recurs la *analiza de regresie*, respectiv, la *analiza de cale* (modelarea prin intermediul ecuaţiilor structurale latente), în conformitate cu literatura de specialitate (Baron & Kenny, 1986; Sava, 2004; Frazier, Tix & Barron, 2004; Mauno, Kinnunen & Ruokolainen, 2006; Edwards & Lambert, 2007).

#### *4.5.1.1. Rezultatele analizei descriptive pentru datele demografice din chestionarul PMI-RO*

Din chestionarul de date demografice al instrumentului PMI-RO am obţinut următoarele informaţii despre cele două loturi de participanţi la cercetare: **N1=311**, respectiv, **N2=134** (tabelele 6 a - 6 k):

**Tabelul 6a.** *Date descriptive despre Gen*

| Lot | **Lotul 1 N1=311 participanţi** | | **Lotul 2 N2=134 profesori** | |
|---|---|---|---|---|
| Crt. | Frecvenţă | Procentaj | Frecvenţă | Procentaj |
| Masculin | 148 | 47,6 | 28 | 20,9 |
| Feminin | 163 | 52,4 | 106 | 79,1 |
| Total | 311 | 100,0 | 134 | 100,0 |

**Tabelul 6b.** *Date descriptive despre Vârsta în ani*

| Lot | **N1=311** | **N2=134** |
|---|---|---|
| Medie | 37,29 | 43,35 |
| Abatere standard | 10,443 | 10,660 |
| Minimum | 18 | 23 |
| Maximum | 59 | 65 |



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 6c.** *Date descriptive despre Aranjamentul de muncă (tipul de contract)*

| Lot | **Lotul 1 N1=311 participanți** | | **Lotul 2 N2=134 profesori** | |
|---|---|---|---|---|
| Crt. | Frecvență | Procentaj | Frecvență | Procentaj |
| Normă întreagă | 214 | 68,8 | 121 | 90,3 |
| Normă parțială | 37 | 11,9 | 8 | 6,0 |
| Contract (de colaborare) | 60 | 19,3 | 5 | 3,7 |
| Total | 311 | 100,0 | 134 | 100,0 |

**Tabelul 6d.** *Date descriptive despre Orele lucrate real pe săptămână*

| Lot | **N1=311** | **N2=134** |
|---|---|---|
| Medie | 43,90 | 30,21 |
| Abatere standard | 11,901 | 12,900 |
| Minimum | 5 | 1 |
| Maximum | 100 | 65 |

Când sunt chestionați cu privire la **motivația pentru care lucrează în plus**, la locul de muncă sau acasă (tabelul 6e), se observă o diferență semnificativă între cele două loturi, în ceea ce privește *propria alegere* (motivație intrinsecă).

**Tabelul 6e.** *Date descriptive despre Motivația de a lucra în plus*

| Lot | **Lotul 1 N1=311 participanți** | | **Lotul 2 N2=134 profesori** | |
|---|---|---|---|---|
| Crt. | Frecvență | Procentaj | Frecvență | Procentaj |
| *Propria alegere* | 89 | 28,6 | 92 | 68,7 |
| *Se așteaptă acest lucru de la mine* | 88 | 28,3 | 10 | 7,5 |
| *Pentru a termina lucrul început* | 84 | 27,0 | 26 | 19,4 |
| *Nu lucrez ore suplimentare* | 50 | 16,1 | 6 | 4,4 |
| Total | 311 | 100,0 | 134 | 100,0 |

Date descriptive despre **vechimea în organizația în care sunt angajați** participanții celor două loturi se pot consulta în tabelul 6f:



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 6f.** *Date descriptive despre Vechimea în ani în organizaţia Dvs.*

| Lot | N1=311 | N2=134 |
|---|---|---|
| Medie | 10,11 | 14,34 |
| Abatere standard | 8,705 | 10,707 |
| Minimum | 1 | 1 |
| Maximum | 33 | 45 |

Cu privire la întâmplarea unui **eveniment major în ultimele trei luni**, participanţii celor două loturi au declarat că au trăit un asemenea eveniment în ultimele trei luni în proporţii diferite (tabelul 6g);

**Tabelul 6g.** *Date descriptive despre un Eveniment major în ultimele trei luni*

| Lot | Lotul 1 N1=311 participanţi | | Lotul 2 N2=134 profesori | |
|---|---|---|---|---|
| Crt. | Frecvenţă | Procentaj | Frecvenţă | Procentaj |
| Da | 102 | 32,8 | 19 | 14,2 |
| Nu | 209 | 67,2 | 115 | 85,8 |
| Total | 311 | 100,0 | 134 | 100,0 |

De asemenea, 12,9% dintre participanţii primului lot, repectiv, 1,5% dintre profesori declară că au suferit sau suferă de o **boală majoră în ultimele trei luni** (tabelul 6h) ;

**Tabelul 6h.** *Date descriptive despre Boală majoră în ulimele trei luni*

| Lot | Lotul 1 N1=311 participanţi | | Lotul 2 N2=134 profesori | |
|---|---|---|---|---|
| Crt. | Frecvenţă | Procentaj | Frecvenţă | Procentaj |
| Da | 40 | 12,9 | 2 | 1,5 |
| Nu | 271 | 87,1 | 132 | 98,5 |
| Total | 311 | 100,0 | 134 | 100,0 |

Dintre participanţii primului lot, 75,6%, spre deosebire de 96,3 % din cei din al doilea lot raportează că **starea lor de sănătate este bună pe moment** (tabelul 6i), iar 28,3% dintre participanţii primului lot, respectiv, 7,5 % dintre profesori declară că sunt **subiectul presiunilor socioprofesionale intense** (tabelul 6j);



BCU IASI CENTRALA UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 6i.** *Date descriptive despre Starea de sănătate este bună pe moment*

| Lot | **Lotul 1 N1=311 participanți** | | **Lotul 2 N2=134 profesori** | |
|---|---|---|---|---|
| Crt. | Frecvență | Procentaj | Frecvență | Procentaj |
| Da | 235 | 75,6 | 129 | 96,3 |
| Nu | 76 | 24,4 | 5 | 3,7 |
| Total | 311 | 100,0 | 134 | 100,0 |

**Tabelul 6j.** *Date descriptive despre Sunteți subiectul presiunilor*

| Lot | **Lotul 1 N1=311 participanți** | | **Lotul 2 N2=134 profesori** | |
|---|---|---|---|---|
| Crt. | Frecvență | Procentaj | Frecvență | Procentaj |
| Da | 88 | 28,3 | 10 | 7,5 |
| Nu | 223 | 71,7 | 124 | 92,5 |
| Total | 311 | 100,0 | 134 | 100,0 |

Întrebați fiind, dacă **practică sport sau urmează un program de exerciții fizice**, participanții au răspuns după cum se poate observa în tabelul 6k;

**Tabelul 6k.** *Date descriptive despre Program ideal de exerciții fizice*

| Lot | **Lotul 1 N1=311 participanți** | | **Lotul 2 N2=134 profesori** | |
|---|---|---|---|---|
| Crt. | Frecvență | Procentaj | Frecvență | Procentaj |
| Întotdeauna | 17 | 5,5 | 12 | 9,0 |
| De obicei | 42 | 13,5 | 13 | 9,7 |
| Câteodată | 75 | 24,1 | 43 | 32,1 |
| Ocazional | 93 | 29,9 | 52 | 38,8 |
| Niciodată | 84 | 27,0 | 14 | 10,4 |
| Total | 311 | 100,0 | 134 | 100,0 |

În ceea ce privește **consumul de substanțe**, în cazul participanților lotului 1 (N1=311):

- 44,1% fumează, în medie, 11,08 țigări/zi (femeile 8,8 și bărbații 13,25 țigări/zi);
- 31,2% consumă alcool, în medie, 18,02 unități /săptămână (femeile 7,71, iar bărbații, 28,33; o unitate de alcool reprezintă o halbă de bere sau un pahar de vin sau un păhărel de tărie);

În cazul participanților lotului 2 (N2=134):

- 23,1% fumează, în medie, 10,52 țigări/zi;



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- 28,4% consumă alcool, în medie, 2,02 unităţi /săptămână;

Pe o scală de **autoevaluare** de la 0-100, participanţii lotului 1 obţin o medie m=81,74 şi o abatere standard=12,54, iar profesorii din lotul 2 de cercetare, o medie de m=86,25 şi o abatere standard=6,74;

#### *4.5.1.2. Rezultatele analizei descriptive pentru variabilele incluse în studiu*

Rezultatele analizei descriptive univariate pentru variabilele măsurate prin intermediul *Indicatorului de Management al Presiunilor Socioprofesionale* (IMP, tradus şi adaptat în scop experimental de autorul cercetării, după chestionarul *Pressure Management Indicator*, Williams & Cooper, 1998) şi a celor două scale ale chestionarului *Freiburg* (Pitariu, 1984; Fahrenberg, Hampel, & Selg, 1996: a 6-a ediţie) sunt prezentate în tabelul 7b şi 7c; în plus, raportând mediile obţinute de lotul de participanţi testat - la etalonul românesc (Brate, 2003-2006, N =1026 participanţi) şi cel englez (Williams & Cooper, 1999, N =14455 subiecţi englezi: vezi tabelul 7a) s-au constatat următoarele :

- faţă de subiecţii englezi, subiecţii români înregistrează, în general, cote mai înalte la subscalele care măsoară **sursele de stres** (stresorii), în afara intervalului m±σ al mediei din etalonul englez : *încărcarea postului, relaţii interpersonale, responsabilitate managerială, rol managerial, echilibrul familie-muncă*, cu excepţia recunoaşterii socioprofesionale şi a climatului organizaţional, ceea ce denotă faptul că *angajaţii români tind să perceapă un nivel crescut de stres faţă de angajaţii englezi* ;
- referitor la **diferenţele individuale şi strategiile de coping**, participanţii au obţinut scoruri situate în limita intervalului de încredere al mediei, faţă de etalonul românesc ; în schimb, faţă de cel englez, excepţie au făcut *controlul, focalizarea pe problemă, echilibrul viaţă-muncă* (scoruri mai *înalte*, în afara limitei intervalului m±σ) şi *influenţa personală* (scoruri mai *scăzute*, în afara limitei intervalului m±σ), ceea ce arată că *subiecţii români utilizează într-o mai mare măsură capacitatea/ tendinţa de a influenţa şi a controla evenimentele şi în mai mică măsură capacitatea de a-şi exercita libertatea de decizie în muncă*, decât subiecţii englezi ; de asemenea, angajaţii români *utilizează mai frecvent copingul focalizat pe problemă şi echilibrul viaţă-muncă (detaşarea emoţională), pentru a face faţă stresului* ;
- Scorurile obţinute la subscalele, ce evaluează **efectele percepute ale stresului organizaţional** depăşesc valoarea medie, doar în cazul *satisfacţiei postului, satisfacţiei organizaţionale şi angajamentului organizaţional*, dar se încadrează în intervalul de încredere al etalonului românesc ; comparativ cu subiecţii englezi, angajaţii români înregistrează scoruri (în limita intervalului m±σ): *mai înalte la subscalele care măsoară*



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*satisfacţia faţă de postul de muncă şi organizaţie şi mai scăzute la subscalele care măsoară sănătatea mentală şi fizică.*

Pentru analiza normalităţii distribuţiilor scorurilor pentru fiecare variabilă, s-a apelat la compararea indicatorilor de oblicitate şi boltire al acestora cu valoarea prag absolută .80 (Sava, 2004). De exemplu, o valoare a indicatorului de oblicitate inclusă în intervalul [-.80; .80] indică o distribuţie simetrică. O valoare a indicatorului de oblicitate mai mică de -.80 reflectă faptul că distribuţia este asimetrică negativ, iar o valoare mai mare de .80 indică faptul că distribuţia este asimetrică pozitiv (Sava, 2004). Se observă din tabelul 7b şi 7c că indicatorul de oblicitate şi boltire al distribuţiei scorurilor variabilelor incluse în studiu se încadrează în intervalul [-.80; .80], ceea ce indică o *distribuţie normală a datelor.*

**Tabelul 7a.** *Statistici descriptive comparative ale subscalelor Indicatorului de Management al Presiunilor Socioprofesionale pentru 2 loturi de subiecţi: englezi şi români*

| ***Subscale PMI/ IMP*** | Nr. de itemi | **M** (Williams & Cooper, 1998) N=14455 englezi | **AS** (Williams & Cooper, 1998) | **ALFA** (Williams & Cooper, 1998) N=14455 englezi | **M** (Brate, 2003-2006) N=1026 români | **AS** (Brate, 2003-2006) N=1026 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Satisfacţia postului | 6 | 22.60 | 5.39 | .89 | 25.23 | 4.97 |
| Satisfacţia organizaţională | 6 | 19.34 | 4.65 | .83 | 22.81 | 4.77 |
| Securitate organizaţională | 5 | 16.08 | 3.96 | .77 | 17.44 | 3.98 |
| Angajament organizaţional | 5 | 18.80 | 3.81 | .75 | 21.49 | 3.81 |
| Stare mentală | 5 | 20.41 | 5.35 | .82 | 18.48 | 4.82 |
| Rezilienţă | 4 | 17.47 | 3.63 | .70 | 16.97 | 3.28 |
| Nivel de încredere | 3 | 10.41 | 3.45 | .70 | 10.35 | 2.87 |
| Simptome fizice | 3 | 14.81 | 3.08 | .72 | 12.43 | 3.16 |
| Nivel de energie | 4 | 14.67 | 4.49 | .79 | 14.75 | 3.75 |
| Încărcarea postului | 6 | 17.30 | 6.13 | .84 | 22.59 | 4.78 |
| Relaţii interpersonale | 8 | 25.84 | 7.34 | .88 | 31.49 | 7.64 |
| Recunoaştere socioprofesională | 4 | 12.92 | 4.56 | .85 | 15.07 | 3.72 |
| Climat organizaţional | 4 | 13.45 | 3.74 | .78 | 14.56 | 3.34 |
| Responsabilitate managerială | 4 | 12.17 | 3.52 | .79 | 15.54 | 3.18 |
| Rol managerial | 4 | 9.16 | 3.97 | .73 | 13.35 | 3.72 |
| Echilibrul casă-muncă | 6 | 13.56 | 5.64 | .83 | 21.53 | 4.97 |
| Hărţuiri zilnice | 4 | 11.34 | 3.13 | .64 | 14.01 | 3.23 |
| Agresivitate proactivă - Tip A | 4 | 15.48 | 3.13 | .72 | 13.48 | 3.34 |
| Nerăbdare | 5 | 18.49 | 3.44 | .80 | 20.39 | 3.67 |
| Control | 5 | 11.70 | 2.20 | .72 | 16.52 | 3.37 |
| Influenţă personală | 3 | 16.64 | 3.16 | .71 | 11.92 | 2.69 |
| Focalizarea pe problemă | 6 | 16.99 | 3.26 | .80 | 24.50 | 3.87 |
| Echilibrul viaţă-muncă | 4 | 10.81 | 2.46 | .73 | 16.68 | 3.29 |
| Suport social | 3 | 10.66 | 2.96 | .80 | 11.68 | 2.58 |

Legendă:

M = media
AS = abaterea standard
ALFA = Coeficientul alfa de consistenţă internă (Cronbach)
N = numărul de participanţi

**Tabelul 7b.** *Statistici descriptive şi indicii de consistenţă internă ai variabilelor luate în studiu (N1= 311)*

| SCALA ŞI SUBSCALA | Alfa Cron-bach | Media (M) | Abatarea standard (AS) | [a] Oblici-tate *skewness* | [b] Boltire *kurtosis* |
|---|---|---|---|---|---|
| **I. SURSE DE PRESIUNE/ STRESORI** | **.81** | | | | |
| 1. Încărcarea postului | .72 | 23.16 | 4.60 | -.416 | -.049 |
| 2. Relaţii interpersonale | .86 | 32.13 | 7.90 | -.668 | .238 |
| 3. Recunoaştere socioprofesională | .67 | 15.51 | 3.32 | -.794 | .652 |
| 4. Climat organizaţional | .62 | 14.90 | 3.01 | -.538 | -.224 |
| 5. Responsabilitate personală | .62 | 15.86 | 3.11 | -.103 | .639 |
| 6. Rol managerial | .66 | 14.04 | 3.68 | -.673 | .675 |
| 7. Echilibrul familie-muncă | .70 | 22.30 | 4.28 | -.383 | .645 |
| 8. Hărţuiri/ tracasări zilnice | .53 | 14.26 | 2.84 | -.474 | .748 |
| **II. GESTIONARE/ COPING** | | | | | |
| 1. Focalizarea pe problemă | .71 | 24.50 | 3.96 | -.143 | .158 |
| 2. Echilibrul viaţă-muncă | .70 | 16.40 | 3.53 | -.268 | .007 |
| 3. Suport social | .65 | 11.85 | 2.41 | -.391 | .381 |
| **III. DIFERENŢE INDIVIDUALE** | | | | | |
| **A. DIMENSIUNI/ CORELATE ALE AGRESIVITĂŢII** | | | | | |
| 1. Agresivitate proactivă/ sârguinţă | .72 | 14.21 | 2.66 | .259 | .430 |
| 2. Nerăbdare | .75 | 20.12 | 3.54 | .298 | -.177 |
| 3. Agresivitate emoţională spontană | .71 | 8.43 | 4.69 | .643 | .646 |
| 4. Tendinţă spre dominare | .74 | 8.89 | 4.56 | .465 | -.320 |
| **B. INFLUENŢĂ ŞI CONTROL** | | | | | |
| 1. Control | .70 | 16.03 | 3.29 | .231 | .647 |
| 2. Influenţă personală | .68 | 11.62 | 2.84 | -.338 | .383 |
| **IV. EFECTE ALE STRESULUI** | **.75** | | | | |
| **A. SATISFACŢIE** | | | | | |
| 1. Satisfacţia postului | .83 | 24.76 | 4.88 | -.325 | .048 |
| 2. Satisfacţia organizaţională | .76 | 22.50 | 4.79 | -.239 | .388 |
| **B. ORGANIZAŢIE** | | | | | |
| 1. Securitate organizaţională | .63 | 17.14 | 3.62 | .223 | .324 |
| 2. Angajament organizaţional (implicare) | .70 | 21.29 | 3.65 | .015 | -.070 |
| **C. SĂNĂTATE MENTALĂ/ CONFORT PSIHIC** | | | | | |
| 1. Stare mentală | .74 | 17.71 | 4.18 | .266 | .492 |
| 2. Rezilienţă | . 63 | 16.61 | 3.32 | -.014 | .097 |
| 3. Nivel de încredere | .60 | 10.09 | 2.53 | .074 | .614 |
| **D. SĂNĂTATE FIZICĂ/ CONFORT FIZIC** | | | | | |
| 1. Simptome fizice | .72 | 12.15 | 2.95 | -.136 | -.533 |
| 2. Nivel de energie | .70 | 14.28 | 3.67 | .076 | -.518 |

[a] Eroarea standard a indicatorului de oblicitate= .138
[b] Eroarea standard a indicatorului de boltire= .276



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 7c.** *Statistici descriptive şi indicii de consistenţă internă ai variabilelor luate în studiu (N2= 134)*

| SCALA ŞI SUBSCALA | Alfa Cron-bach | Media (M) | Abatarea standard (AS) | [a]Oblici-tate *skewness* | [b] Boltire *kurtosis* |
|---|---|---|---|---|---|
| **I. SURSE DE PRESIUNE/ STRESORI** | .90 | 21.34 | 5.21 | -.136 | -.516 |
| 1. Încărcarea postului | .82 | 29.78 | 8.38 | -.621 | .016 |
| 2. Relaţii interpersonale | .92 | 13.50 | 3.53 | -.727 | -.092 |
| 3. Recunoaştere socioprofesională | .74 | 13.03 | 3.43 | -.464 | .003 |
| 4. Climat organizaţional | .76 | 14.63 | 3.18 | -.675 | .402 |
| 5. Responsabilitate personală | .72 | 11.01 | 3.75 | -.068 | -.613 |
| 6. Rol managerial | .62 | 19.02 | 6.04 | -.291 | -.652 |
| 7. Echilibrul familie-muncă | .83 | 13.10 | 3.06 | -.182 | .788 |
| 8. Hărţuiri/ tracasări zilnice | .65 | | | | |
| **II. GESTIONARE/ COPING** | | | | | |
| 1. Focalizarea pe problemă | .71 | 25.96 | 3.20 | .176 | .246 |
| 2. Echilibrul viaţă-muncă | .76 | 17.66 | 2.80 | .025 | -.121 |
| 3. Suport social | .66 | 11.90 | 2.13 | -.601 | .126 |
| **III. DIFERENŢE INDIVIDUALE** | | | | | |
| **A. DIMENSIUNI/ CORELATE ALE AGRESIVITĂŢII** | | | | | |
| 1. Agresivitate proactivă/ sârguinţă | .70 | 8.22 | 2.05 | .183 | .475 |
| 2. Nerăbdare | .72 | 19.00 | 2.91 | .351 | .132 |
| 3. Agresivitate emoţională spontană | .70 | 3.92 | 2.03 | .508 | .232 |
| 4. Tendinţă spre dominare | .73 | 4.16 | 2.67 | .536 | -.317 |
| **B. INFLUENŢĂ ŞI CONTROL** | | | | | |
| 1. Control | .67 | 18.47 | 2.90 | -.300 | .701 |
| 2. Influenţă personală | .78 | 12.47 | 2.04 | .265 | .354 |
| **IV. EFECTE ALE STRESULUI** | .74 | | | | |
| **A. SATISFACŢIE** | | | | | |
| 1. Satisfacţia postului | .83 | 28.51 | 3.30 | -.043 | .029 |
| 2. Satisfacţia organizaţională | .86 | 26.58 | 3.76 | .067 | .560 |
| **B. ORGANIZAŢIE** | | | | | |
| 1. Securitate organizaţională | .60 | 20.16 | 3.27 | .017 | -.116 |
| 2. Angajament organizaţional (implicare) | .66 | 23.34 | 2.79 | .094 | -.052 |
| **C. SĂNĂTATE MENTALĂ** | | | | | |
| 1. Stare mentală | .79 | 23.42 | 4.03 | -.566 | .026 |
| 2. Rezilienţă | .60 | 18.84 | 2.58 | -.518 | .217 |
| 3. Nivel de încredere | .56 | 11.14 | 2.65 | .125 | .171 |
| **D. SĂNĂTATE FIZICĂ** | | | | | |
| 1. Simptome fizice | .66 | 14.96 | 2.24 | -.790 | .433 |
| 2. Nivel de energie | .76 | 17.43 | 3.24 | -.136 | -.516 |

[a] Eroarea standard a indicatorului de oblicitate= .209
[b] Eroarea standard a indicatorului de boltire= .416

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

### *4.5.1.3. Analiza comparativă a datelor*

Caracteristicile, în funcţie de care vom analiza comparativ variabilele luate în studiu, pentru a identifica diferenţe semnificative sunt : *genul* (masculin vs. feminin) şi tipul de organizaţie/ categorie socioprofesională (administrativ-servicii vs. profesori). În urma analizei comparative (prin intermediul testului t pentru eşantioane independente) se observă (tabelul 8) că în cazul :

- **Genului** pentru lotul 1 (N1=311): există diferenţe semnificative între bărbaţi şi femei, în ceea ce priveşte ***agresivitatea emoţională, tendinţa spre dominare şi controlul***, în sensul că *bărbaţii tind să manifeste un nivel mai ridicat al agresivităţii şi al capacităţii de a influenţa/ controla evenimentele*;

- **Genului** pentru lotul 2 (N2=134): există diferenţe semnificative între bărbaţi şi femei, în ceea ce priveşte ***influenţa personală*** şi ***securitatea organizaţională***, în sensul că participanţii de genul feminin, majoritari, *tind să-şi exercite în mai mică măsură libertatea de decizie în munca lor şi să se simtă în mai mică măsură în siguranţă în ceea ce priveşte stabilitatea organizaţiei şi nivelul securităţii;*

- **Lotului 1 vs. 2 (N1=311 vs. N2=134)** există diferenţe semnificative la majoritatea variabilelor, *cu excepţia suportului social* : în plus, se observă că participanţii din lotul 2 de cercetare obţin scoruri *mai scăzute* la toate scalele care măsoară ***stresorii organizaţionali şi socioprofesionali*** (profesorii resimt în mai mică măsură impactul stresant al mediului organizaţional, respectiv, intensitatea şi frecvenţa stresorilor socioprofesionali specifici) şi *mai ridicate* la variabilele: ***strategii de gestionare a stresului*** (profesorii reuşesc să-şi utilizeze mai intensiv şi eficient resursele), ***control şi influenţă personală***, precum şi la perceperea ***efectelor*** în sens pozitiv a stresului organizaţional;



BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 8.** *Statistici descriptive comparative (testul t) ale variabilelor luate în studiu (N1=311, N2=134), în funcţie de gen*

| SCALA ŞI SUBSCALA | Lotul 1 N1=311 t GEN (masculin – feminin) | Lotul 2 N2=134 t GEN (masculin – feminin) | N1 vs. N2 t LOT (lotul 1 – Lotul 2) |
|---|---|---|---|
| **I. SURSE DE PRESIUNE/ STRESORI** | | | |
| 1. Încărcarea postului | | | 3.66*** |
| 2. Relaţii interpersonale | | | 2.83** |
| 3. Recunoaştere socioprofesională | | | 5.73*** |
| 4. Climat organizaţional | | | 5.75*** |
| 5. Responsabilitate personală | | | 3.78*** |
| 6. Rol managerial | | | 7.91*** |
| 7. Echilibrul familie-muncă | | | 6.50*** |
| 8. Hărţuiri/ tracasări zilnice | | | 3.85*** |
| **II. GESTIONARE/ COPING** | | | |
| 1. Focalizarea pe problemă | | | -3.75*** |
| 2. Echilibrul viaţă-muncă | | | -3.65*** |
| 3. Suport social | | | Ns. |
| **III. DIFERENŢE INDIVIDUALE** | | | |
| **A. DIMENSIUNI/ CORELATE ALE AGRESIVITĂŢII** | | | |
| 1. Agresivitate proactivă de tip A | | | 23.19*** |
| 2. Nerăbdare | | | 3.20** |
| 3. Agresivitate emoţională | 2.91** | | 10.69*** |
| 4. Tendinţă spre dominare | 3.00** | | 11.20*** |
| **B. INFLUENŢĂ ŞI CONTROL** | | | |
| 1. Control | 2.30* | | -7.42*** |
| 2. Influenţă personală | | 2.20* | -3.11** |
| **IV. EFECTE ALE STRESULUI** | | | |
| **A. SATISFACŢIE** | | | |
| 1. Satisfacţia postului | | | -8.12*** |
| 2. Satisfacţia organizaţională | | | -8.76*** |
| **B. ORGANIZAŢIE** | | | |
| 1. Securitate organizaţională | | 1.99* | -8.32*** |
| 2. Angajament organizaţional | | | -5.81*** |
| **C. SĂNĂTATE MENTALĂ** | | | |
| 1. Stare mentală | | | -13.34*** |
| 2. Reziliență | | | -6.92*** |
| 3. Nivel de încredere | | | -3.94*** |
| **D. SĂNĂTATE FIZICĂ** | | | |
| 1. Simptome fizice | | | -9.83*** |
| 2. Nivel de energie | | | -8.58*** |

*. Diferenţa este semnificativă la $p \leq .05$
**. Diferenţa este semnificativă la $p \leq .01$
***. Diferenţa este semnificativă la $p \leq .001$
Diferenţele nesemnificative nu sunt trecute în tabel



BCU ASICENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

### *4.5.1.4. Analiza descriptivă bivariată: date corelaţionale ale variabilelor incluse în studiu*

Pentru a identifica relaţiile dintre variabilele ce urmează a fi introduse în ecuaţia de regresie, s-a calculat coeficientul de corelaţie liniară r Bravais-Pearson. Acest coeficient este important pentru identificarea efectului de multicolinearitate (r >.70) între predictorii variabilei criteriu, care ar putea duce la obţinerea unor rezultate distorsionate ale analizei de regresie.

Astfel, analizând *intercorelaţiile dintre variabilele predictor* (independente) reprezentate de *sursele de presiune socio-profesionale* prezentate în tabelul 9a pentru lotul 1, se poate observa *lipsa fenomenului de multicolinearitate*, cu toate că există o serie de corelaţii semnificative între aceste variabile, însă valorile coeficienţilor de corelaţie sunt mai mici decât r ≤ .70. Toate sursele de presiune socio-profesionale se asociază pozitiv semnificativ între ele, *excepţie făcând cuplul relaţii interpersonale şi rol managerial. Cea mai puternică asociere a stresorilor este între încărcarea postului şi echilibrul familie-muncă .*

**Tabelul 9a.** *Intercorelaţiile dintre subscalele care măsoară stresorii (N1=311)*

| Subscale STRESORI | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Încărcarea postului | 1 | | | | | | | |
| 2. Relaţii interpersonale | .52** | 1 | | | | | | |
| 3. Recunoaştere socioprofesională | .49** | .59** | 1 | | | | | |
| 4. Climat organizaţional | .47** | .38** | .39** | 1 | | | | |
| 5. Responsabilitate managerială | .49** | .30** | .27** | .49** | 1 | | | |
| 6. Rol managerial | .36** | .08 | .20** | .36** | .36** | 1 | | |
| 7. Echilibrul familie-muncă | .60** | .43** | .44** | .56** | .42** | .37** | 1 | |
| 8. Hărţuiri zilnice | .41** | .19** | .27** | .54** | .41** | .39** | .45** | 1 |

*. Corelaţia este semnificativă la p≤.05
**. Corelaţia este semnificativă la p≤.01

E posibil ca (inter-)acţiunea cumulată a stresorilor să amplifice efectele la stres, dacă acestea nu sunt moderate de alţi factori, sau interacţiunea energetică a stresorilor asupra persoanei să se anihileze reciproc (datele sunt comparabile cu cele din Williams & Cooper, 1998).

**Tabelul 9b.** *Intercorelaţiile dintre subscalele care măsoară stresorii (N2=134)*

| Subscale STRESORI | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Încărcarea postului | 1 | | | | | | | |
| 2. Relaţii interpersonale | .71** | 1 | | | | | | |
| 3. Recunoaştere socioprofesională | .72** | .77** | 1 | | | | | |
| 4. Climat organizaţional | .74** | .56** | .71** | 1 | | | | |
| 5. Responsabilitate managerială | .72** | .66** | .69** | .73** | 1 | | | |
| 6. Rol managerial | .59** | .40** | .47** | .52** | .55** | 1 | | |
| 7. Echilibrul familie-muncă | .76** | .69** | .70** | .70** | .68** | .59** | 1 | |
| 8. Hărţuiri zilnice | .69** | .56** | .59** | .68** | .66** | .55** | .63** | 1 |

*. Corelaţia este semnificativă la p≤.05
**. Corelaţia este semnificativă la p≤.01

Urmărind asocierile dintre variabilele-stresori (independente) din tabelul 9b pentru lotul 2, observăm corelaţii semnificative mari şi unele foarte mari (peste ≥.70), ceea ce influenţează



BCU CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

prelucrarea şi interpretarea ulterioară a datelor. De asemenea, toate sursele de presiune socioprofesionale se asociază pozitiv semnificativ între ele.

Dacă analizăm *intercorelaţiile dintre variabilele criteriu* (dependente), reprezentate de *efectele la stres* pentru lotul 1, prezentate în tabelul 10a, se poate observa că majoritatea lor se asociază semnificativ pozitiv între ele, *excepţie făcând relaţia dintre: nivelul de încredere, respectiv, simptomele fizice şi satisfacţia postului, respectiv, satisfacţia organizaţională; securitate organizaţională şi rezilienţă; nivelul de încredere şi angajamentul organizaţional, respectiv, rezilienţa. Cele mai puternice asocieri semnificative ale efectelor la stres sunt între satisfacţia postului şi satisfacţia organizaţională, respectiv, angajamentul organizaţional.*

**Tabelul 10a.** *Intercorelaţiile dintre subscalele care măsoară efectele la stres (N1=311)*

| Subscale EFECTE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Satisfacţia postului | 1 | | | | | | | | |
| 2. Satisfacţia organizaţională | .62** | 1 | | | | | | | |
| 3. Securitate organizaţională | .28** | .28** | 1 | | | | | | |
| 4. Angajament organizaţional | .63** | .44** | .19** | 1 | | | | | |
| 5. Stare mentală | .26** | .22** | .23** | .18** | 1 | | | | |
| 6. Rezilienţă / optimism | .30** | .17** | .03 | .18** | .36** | 1 | | | |
| 7. Nivel de încredere | .03 | .008 | .22** | -.07 | .45** | .05 | 1 | | |
| 8. Simptome fizice | .07 | .04 | .16** | .11* | .31** | .20** | .19** | 1 | |
| 9. Nivel de energie | .30** | .15** | .27** | .27** | .45** | .28** | .27** | .52** | 1 |

*. Corelaţia este semnificativă la p<.05
**. Corelaţia este semnificativă la p<.01

**Tabelul 10b.** *Intercorelaţiile dintre subscalele care măsoară efectele la stres (N2=134)*

| Subscale EFECTE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Satisfacţia postului | 1 | | | | | | | | |
| 2. Satisfacţia organizaţională | .60** | 1 | | | | | | | |
| 3. Securitate organizaţională | .30** | .20** | 1 | | | | | | |
| 4. Angajament organizaţional | .58** | .34** | .19* | 1 | | | | | |
| 5. Stare mentală | .20* | .15 | .30** | .14 | 1 | | | | |
| 6. Rezilienţă / optimism | .18* | .21** | .11 | .16 | .39** | 1 | | | |
| 7. Nivel de încredere | .07 | .02 | .24** | .06 | .58** | .12 | 1 | | |
| 8. Simptome fizice | .05 | .09 | .18* | .12 | .37** | .12 | .34** | 1 | |
| 9. Nivel de energie | .28** | .17 | .16 | .19* | .47** | .18* | .35** | .57** | 1 |

*. Corelaţia este semnificativă la p<.05
**. Corelaţia este semnificativă la p<.01

*Intercorelaţiile dintre variabilele criteriu* (dependente), reprezentate de *efectele la stres* pentru lotul 2, prezentate în tabelul 10b sunt asemănătoare cu cele ale lotului 1, cu toate că se înregistrează valori mai mici ale coeficienţilor de corelaţie: majoritatea lor se asociază semnificativ pozitiv între ele, *excepţie făcând relaţia dintre: nivelul de încredere, respectiv, simptome fizice şi satisfacţia postului, respectiv, satisfacţia organizaţională, nivel de energie; securitate organizaţională şi rezilienţă, respectiv, nivel de energie; angajamentul organizaţional şi starea mentală, rezilienţă, nivelul de încredere, respectiv, simptome fizice; rezilienţă şi nivel de încredere, respectiv, simptome fizice. Cele mai puternice asocieri semnificative ale efectelor la stres sunt şi în*



BCU "MIHAI EMINESCU" UNIVERSITY LIBRARY

*cazul lotului 2 de profesori între satisfacţia postului şi satisfacţia organizaţională, respectiv, angajamentul organizaţional.*

Dacă analizăm *intercorelaţiile dintre variabilele* reprezentate de *diferenţele individuale (personalitate) şi strategiile de gestionare a stresului (coping),* prezentate în tabelul 11a pentru lotul 1, se poate observa că *nerăbdarea se asociază negativ cu variabila control şi pozitiv cu influenţa personală şi suportul social; agresivitatea emoţională se asociază semnificativ pozitiv cu tendinţa spre dominare şi negativ cu echilibrul viaţă-muncă; controlul corelează negativ cu tendinţa de dominare şi pozitiv cu influenţa personală; focalizarea pe problemă se asociază pozitiv cu influenţa personală, echilibrul viaţă-muncă şi suportul social, iar echilibrul viaţă-muncă se asociază semnificativ pozitiv cu suportul social. Cele mai puternice asocieri pozitive semnificative sunt între scalele agresivităţii, respectiv, între scalele strategiilor de coping.*

Analiza intercorelaţiilor dintre diferenţele individuale (personalitate şi strategii de gestionare a stresului) relevă, de asemenea, inexistenţa fenomenului de multicolinearitate, cu toate că există unele corelaţii semnificative între aceste diferenţe individuale. Valorile coeficienţilor Bravais-Pearson ale acestor corelaţii nu depăşesc valoarea r= .70, indiferent dacă reflectă o asociere semnificativă negativă sau pozitivă între aceste dimensiuni.

**Tabelul 11a.** *Intercorelaţiile Bravais-Pearson (r) între diferenţele individuale şi strategiile de gestionare a stresului (N1=311)*

| Subscale DIFERENŢE INDIVIDUALE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Agresivitate proactivă | 1 | | | | | | | | |
| 2. Nerăbdare | -.09 | 1 | | | | | | | |
| 3. Agresivitate emoţională | .08 | .06 | 1 | | | | | | |
| 4. Tendinţă spre dominare | -.03 | .06 | .54** | 1 | | | | | |
| 5. Control | .09 | -.23** | -.02 | -.23** | 1 | | | | |
| 6. Influenţă personală | -.03 | .17** | .04 | .02 | .27** | 1 | | | |
| 7. Focalizarea pe problemă | -.005 | .07 | -.09 | -.05 | .07 | .15* | 1 | | |
| 8. Echilibrul viaţă-muncă | .11 | -.006 | -.12* | -.07 | .06 | .01 | .34** | 1 | |
| 9. Suport social | -.009 | .15** | .13* | -.005 | -.11 | -.02 | .13* | .22** | 1 |

*. Corelaţia este semnificativă la p<.05
**. Corelaţia este semnificativă la p<.01

Pentru lotul 2, *intercorelaţiile dintre variabilele* reprezentate de *diferenţele individuale (personalitate) şi strategiile de gestionare a stresului (coping),* prezentate în tabelul 11b relevă următoarele: *agresivitatea proactivă (sârguinţa) se asociază pozitiv cu influenţa personală şi controlul, respectiv, negativ cu tendinţa de dominare; nerăbdarea se asociază negativ cu variabila control şi pozitiv cu tendinţa spre dominare şi focalizarea pe problemă; agresivitatea emoţională se asociază semnificativ pozitiv cu tendinţa spre dominare şi negativ cu focalizarea pe problemă; controlul corelează negativ cu tendinţa de dominare şi focalizarea pe problemă, iar echilibrul*

*viață-muncă se asociază semnificativ pozitiv cu influența personală, focalizarea pe problemă și suportul social.*

**Tabelul 11b.** *Intercorelațiile Bravais-Pearson (r) între diferențele individuale și strategiile de gestionare a stresului (N2=134)*

| Subscale DIFERENȚE INDIVIDUALE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Agresivitate proactivă | 1 | | | | | | | | |
| 2. Nerăbdare | -.12 | 1 | | | | | | | |
| 3. Agresivitate emoțională | -.05 | .13 | 1 | | | | | | |
| 4. Tendință spre dominare | -.20* | .39** | .29** | 1 | | | | | |
| 5. Control | .34** | -.17* | .08 | -.27** | 1 | | | | |
| 6. Influență personală | .18* | .12 | .03 | .02 | .14 | 1 | | | |
| 7. Focalizarea pe problemă | -.009 | .19* | -.18* | .05 | -.25** | .15 | 1 | | |
| 8. Echilibrul viață-muncă | .07 | .14 | -.11 | .03 | -.08 | .27** | .51** | 1 | |
| 9. Suport social | .02 | -.03 | -.05 | -.01 | -.03 | .07 | .24** | .27** | 1 |

*. Corelația este semnificativă la p<.05
**. Corelația este semnificativă la p<.01

Cele mai puternice asocieri pozitive semnificative sunt între *sârguință și control, între nerăbdare și tendință de dominare, respectiv, între echilibrul viață-muncă și focalizarea pe problemă.*

Analiza relației de *asociere dintre sursele de presiune socio-profesionale și efectele acestora* pentru lotul 1 de N1=311 participanți (tabelul 12a), relevă faptul că există, în general, o relație negativă, semnificative fiind următoarele asocieri:

**Tabelul 12a.** *Matricea de corelații Bravais-Pearson (r) între sursele și efectele la stres (N1=311)*

| Subscale STRESORI / Subscale EFECTE | 1. Încărcarea postului | 2. Relații interpersonale | 3. Recunoaștere socioprofesională | 4. Climat organizațional | 5. Responsabilitate personală | 6. Rol managerial | 7. Echilibrul familie-muncă | 8. Hărțuiri / tracasări zilnice |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Satisfacția postului | -.11* | | -.18* | -.14* | | | | -.14* |
| 2. Satisfacția organizațională | -.14* | -.21** | -.26** | -.15** | | -.15** | -.12* | |
| 3. Securitate organizațională | -.20** | -.18** | -.23** | -.34** | -.23** | -.18** | -.20** | -.23** |
| 4. Angajament organizațional | -.13* | | -.12* | | | | | |
| 5. Stare mentală | -.24** | | -.17** | -.20** | | -.12* | -.25** | -.25** |
| 6. Reziliență | -.14* | | -.13* | | | | -.16** | -.17** |
| 7. Nivel de încredere | | | | | | -.19** | | -.12* |
| 8. Simptome fizice | | | | | | | | -.18** |
| 9. Nivel de energie | -.30** | | | -.17** | -.19** | -.17** | -.17** | -.20** |

*. Corelația este semnificativă la p<.05
**. Corelația este semnificativă la p<.01
Coeficienții de corelație r nesemnificativi nu sunt trecuți în tabel

- Cu cât *nivelul de încărcare al postului* este mai mare, cu atât subiecții relatează un nivel mai scăzut al *nivelului de energie, stării mentale, securității organizaționale, satisfacției postului și organizaționale, angajamentului organizațional și rezilienței;*



BCU IAȘI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- Presiunea din zona *relaţiilor interpersonale* se asociază negativ cu *satisfacţia organizaţională şi securitatea organizaţională*;
- O *recunoaştere a meritelor* mai scăzută se asociază cu un nivel scăzut al *satisfacţiei faţă de postul de muncă, al satisfacţiei, securităţii şi al angajamentului organizaţional, al stării mentale şi rezilienţei*;
- *Climatul organizaţional* se asociază negativ cu *satisfacţia postului, securitatea şi satisfacţia organizaţională, starea mentală şi nivelul de energie*;
- Cu cât *responsabilităţile personale* determină mai puţină presiune, cu atât participanţii relatează un nivel mai crescut de *securitate organizaţională şi al nivelului de energie* ;
- *Rolul managerial* se asociază negativ cu *satisfacţia organizaţională, securitatea organizaţională, starea mentală, nivelul de încredere şi energie* ;
- Cu cât presiunile determinate de *echilibrul familie-muncă şi hărţuirile/ tracasările zilnice* sunt mai mari, cu atât participanţii relatează un nivel mai scăzut al *securităţii organizaţionale, stării mentale, rezilienţei şi nivelului de energie*; în plus, creşterea *echilibrul familie-muncă* influenţează creşterea *satisfacţiei faţă de organizaţie*, iar un nivel scăzut al *hărţuirilor zilnice* se asociază cu un nivel mai crescut al *satisfacţiei postului, lipsei simptomelor fizice negative şi nivelului de încredere*;

Relaţiile de *asociere dintre sursele de presiune socio-profesionale şi efectele acestora* pentrul lotul 2 de N2=134 participanţi (tabelul 12b), relevă rezultate asemănătoare, în sensul că se constată, de asemenea, o corelaţii negative, însă mai puternice şi mai extinse ca număr, cu următoarele specificităţi:

**Tabelul 12b.** *Matricea de corelaţii Bravais-Pearson (r) între sursele şi efectele la stres (N2=134)*

| Subscale STRESORI / Subscale EFECTE | 1. Încărcarea postului | 2. Relaţii interpersonale | 3. Recunoaştere socioprofesională | 4. Climat organizaţional | 5. Responsabilitate personală | 6. Rol managerial | 7. Echilibrul familie-muncă | 8. Hărţuiri / tracasări zilnice |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Satisfacţia postului | -.28** | -23.** | -.20** | -.17* | -.18* | -.24** | -.23** | -.30** |
| 2. Satisfacţia organizaţională | -.29** | -.26** | -.24** | -.22* | -.24** | -.20* | | -.31** |
| 3. Securitate organizaţională | -.30** | -.21** | -.30** | -.33** | -.23** | -.23** | -.24** | -.35** |
| 4. Angajament organizaţional | -.26** | | | | | | -.17* | |
| 5. Stare mentală | -.32** | | -.24** | -.35** | -.33** | -.18* | -.29** | -.40** |
| 6. Rezilienţă | -.30** | | -.21* | -.21 | -.29** | -.21 | -.25** | -.43** |
| 7. Nivel de încredere | | | | | | | | -.17* |
| 8. Simptome fizice | -.23** | | -.18* | -.19* | | | -.17* | |
| 9. Nivel de energie | -.25** | -.24** | -.18* | | -.17* | | -.23** | -.20* |

*. Corelaţia este semnificativă la p<.05

**. Corelaţia este semnificativă la p<.01

Coeficienţii de corelaţie r nesemnificativi nu sunt trecuţi în tabel



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- *Nivelul de încărcare al postului* corelează semnificativ negativ cu majoritatea efectelor stresului, cu excepția nivelului de încredere;
- Presiunea din zona *relațiilor interpersonale* se asociază negativ, în afară de *satisfacția organizațională și securitatea organizațională,* și cu *satisfacția postului și nivelul de energie*;
- O *recunoaștere a meritelor* mai scăzută se asociază negativ cu majoritatea efectelor stresului, cu excepția angajamentului organizațional și al nivelului de încredere;
- *Climatul organizațional* se asociază negativ cu majoritatea efectelor stresului, cu excepția angajamentului organizațional, al nivelului de încredere și de energie;
- *Responsabilitățile personale* se asociază negativ cu majoritatea efectelor stresului, cu excepția angajamentului organizațional, al nivelului de încredere și al simptomelor fizice;
- *Rolul managerial* se asociază negativ cu satisfacția postului, organizațională, securitatea organizațională, starea mentală și reziliența;
- *Echilibrul familie-muncă* perturbă majoritatea efectelor la stres, cu excepția satisfacției față de organizație și nivelului de încredere, în timp ce *tracasările zilnice* influențează majoritatea efectelor la stres, cu excepția angajamentului organizațional și a nivelului de încredere.

Matricea de corelații Bravais-Pearson (r) între *diferențele individuale și sursele de stres* pentru lotul 1 de participanți (tabelul 13a) scoate în evidență următoarele asocieri semnificative:

- cu cât nivelul de *nerăbdare* este mai ridicat, cu atât angajații resimt un nivel de stres mai crescut, determinat de *încărcarea postului, climatul organizațional și rolul managerial*;
- cu cât *agresivitatea emoțional-reactivă* este la cote mai scăzute, cu atât *supraîncărcarea muncii, rolul managerial, echilibrul familie-muncă și tracasările zilnice* sunt la cote mai joase;
- *tendința de dominare* se asociază pozitiv cu *recunoașterea socioprofesională și echilibrul familie-muncă*;
- *controlul* se asociază negativ cu toate sursele de presiune socioprofesionale luate în studiu, cea mai mare valoare înregistrându-se cu *climatul organizațional* ($r = -.39$, $p<.01$);
- *influența personală* se asociază negativ cu *relațiile interpersonale, recunoașterea socioprofesională, climatul organizațional și rolul managerial*;
- dintre strategiile de gestionare a stresului, doar *focalizarea pe problemă* se asociază pozitiv cu *responsabilitățile personale*;



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- *echilibrul viaţă-muncă sau detaşarea emoţională* este utilizată mai intens pentru a contracara presiunile din partea *responsabilităţii personale, rolului managerial şi hărţuirilor zilnice* ;
- perceperea unor presiuni crescute din zona *climatului organizaţional, responsabilităţii personale* şi al *hărţuirilor zilnice* se asociază cu utilizarea mai frecventă a *suportului social* ;

**Tabelul 13a.** *Matricea de corelaţii Bravais-Pearson (r) între diferenţe individuale şi sursele de stres (N1=311)*

| Subscale STRESORI / Subscale DIFERENŢE INDIVIDUALE | 1. Încărcarea postului | 2. Relaţii interpersonale | 3. Recunoaştere socioprofesională | 4. Climat organizaţional | 5. Responsabilitate personală | 6. Rol managerial | 7. Echilbrul familie-muncă | 8. Hărţuiri/ tracasări zilnice |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Agresivitate proactivă | | | | | | | | |
| 2. Nerăbdare | .13* | | | .13* | | .20** | | |
| 3. Agresivitate emoţională | .12* | | | | | .12* | .13* | .12* |
| 4. Tendinţă spre dominare | | | .13* | | | | .12* | |
| 5. Control | -.24** | -.32** | -.26** | -.39** | -.27** | -.13** | -.31** | -.22** |
| 6. Influenţă personală | | -.15* | -.15* | -.16** | | .15** | | |
| 7. Focalizarea pe problemă | | | | | .15** | | | |
| 8. Echilibrul viaţă-muncă | | | | | -.17** | -.16** | | -.14* |
| 9. Suport social | | | | .14* | .19** | | | .13* |

*. Corelaţia este semnificativă la p<.05
**. Corelaţia este semnificativă la p<.01
Coeficienţii de corelaţie r nesemnificativi nu sunt trecuţi în tabel

Pentru lotul 2 de participanţi (tabelul 13b), asocierile semnificative între *diferenţele individuale şi sursele de stres* identifică următoarele relaţii:

- cu cât nivelul de *agresivitate proactivă* (sârguinţă) este mai ridicat, cu atât angajaţii percep un nivel de stres mai scăzut, influenţat de *încărcarea postului, responsabilitatea personală şi tracasările zilnice*;
- cu cât nivelul de *nerăbdare* este mai ridicat, cu atât angajaţii resimt un nivel de stres mai crescut, influenţat de *responsabilitatea personală*;
- *controlul* se asociază negativ cu toate sursele de presiune socioprofesionale luate în studiu, cu excepţia rolului managerial, cea mai mare valoare înregistrându-se cu *climatul organizaţional* (r = -.42, p<.01);
- *influenţa personală* se asociază negativ cu *încărcarea postului şi relaţiile interpersonale*;
- *focalizarea pe problemă* se asociază pozitiv cu *relaţiile interpersonale, climatul organizaţional şi responsabilităţile personale* ;



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- *echilibrul viaţă-muncă sau detaşarea emoţională* este utilizată mai intens pentru a contracara presiunile din partea *responsabilităţii personale*;
- perceperea unor presiuni crescute din zona *responsabilităţii personale* se asociază cu utilizarea mai frecventă a *suportului social* .

**Tabelul 13b.** *Matricea de corelaţii Bravais-Pearson (r) între diferenţe individuale şi sursele de stres (N2=134)*

| Subscale STRESORI / Subscale DIFERENŢE INDIVIDUALE | 1. Încărcarea postului | 2. Relaţii interpersonale | 3. Recunoaştere socioprofesională | 4. Climat organizaţional | 5. Responsabilitate personală | 6. Rol managerial | 7. Echilbrul familie-muncă | 8. Hărţuiri/ tracasări zilnice |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Agresivitate proactivă | -.21* | | | | -.23** | | | -.26** |
| 2. Nerăbdare | | | | | -.22* | | | |
| 3. Agresivitate emoţională | | | | | | | | |
| 4. Tendinţă spre dominare | | | | | | | | |
| 5. Control | -.36** | -.24** | -.29** | -.42** | -.35** | | -.21* | -.41** |
| 6. Influenţă personală | -.20* | -.18* | | | | | | |
| 7. Focalizarea pe problemă | | .20* | | .23** | .22* | | | |
| 8. Echilibrul viaţă-muncă | | | | | -.17** | | | |
| 9. Suport social | | | | | .19** | | | |

*. Corelaţia este semnificativă la p<.05
**. Corelaţia este semnificativă la p<.01
Coeficienţii de corelaţie r nesemnificativi nu sunt trecuţi în tabel

În ceea ce priveşte analiza relaţiei de *asociere semnificativă dintre diferenţele individuale şi efectele la stres* pentru lotul 1, tabelul 14a surprinde următoarele :

- *Agresivitatea proactivă (sârguinţa)* se asociază pozitiv cu *starea mentală şi cu nivelul de încredere*;
- *Nerăbdarea* se asociază negativ cu *satisfacţia organizaţională, nivelul de energie* şi pozitiv cu *rezilienţa*;
- *Agresivitatea emoţional-reactivă şi tendinţa de dominare* se asociază negativ cu *starea mentală, rezilienţa şi nivelul de energie*, în plus, *agresivitatea emoţional-reactivă* se asociază negativ şi cu *simptomele fizice*;
- *Controlul* se asociază pozitiv cu majoritatea *efectelor* surselor de presiune socioprofesională, cu excepţia angajamentului organizaţional, în timp ce *influenţa personală* se asociază pozitiv cu *satisfacţia postului şi organizaţională, securitatea şi angajamentul organizaţional, starea mentală şi rezilienţa*;
- Referitor la relaţia strategii de gestionare a stresului - efectele surselor de presiune socioprofesionale, se poate afirma: cu cât există o *focalizare mai mare pe problemă*, cu atât participanţii relatează un nivel mai crescut al *satisfacţiei postului, satisfacţiei*



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*organizaţionale, angajamentului organizaţional, stării mentale şi optimismului/ rezilienţei; echilibrul viaţă-muncă* se asociază pozitiv cu efectele ce ţin de confortul psihologic (sănătate mentală) şi fizic (sănătate fizică);

- Cu cât participanţii consideră că utilizează în mai mare măsură sprijinul din partea celorlalţi, cu atât relatează un nivel mai crescut al satisfacţiei faţă de organizaţie, dar relatează o scădere a nivelului de energie şi o creştere a simptomelor fizice negative.

**Tabelul 14a.** *Matricea de corelaţii Bravais-Pearson (r) între diferenţele individuale şi efectele la stres (N1=311)*

| Subscale DIFERENŢE INDIVIDUALE / Subscale EFECTE | 1. Agresivitate proactivă de tip A | 2. Nerăbdare | 3.Agresivitate emoţională | 4. Tendinţă spre dominare | 5. Control | 6. Influenţă personală | 7. Focalizarea pe problemă | 8. Echilibrul viaţă-muncă | 9. Suport social |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Satisfacţia postului | | | | | .27** | .34** | .21** | | |
| 2. Satisfacţia organizaţională | | -.16** | | | .29** | .27** | .20** | | .14* |
| 3. Securitate organizaţională | | | | | .36** | .24** | | | |
| 4. Angajament organizaţional | | | | | | .37** | .27** | | |
| 5. Stare mentală | .21** | | -.12* | -.21** | .29** | .12* | .16** | .20** | |
| 6. Rezilienţă | | .14* | -.23** | -.24** | .12* | .27** | .23** | .33** | |
| 7. Nivel de încredere | .18** | | | | .18* | | | .14* | |
| 8. Simptome fizice | | | -.12* | | .20** | | | .14* | -.22** |
| 9. Nivel de energie | | -.20** | -.18** | -.17** | .29** | | | .26** | -.13* |

*. Corelaţia este semnificativă la p<.05
**. Corelaţia este semnificativă la p<.01
Coeficienţii de corelaţie r nesemnificativi nu sunt trecuţi în tabel

*Asocierile semnificative dintre diferenţele individuale şi efectele la stres* pentru lotul 2 de participanţi (tabelul 14b) surprind unele diferenţe faţă de lotul1:

- *Agresivitatea proactivă* (sârguinţa) se asociază pozitiv cu majoritatea efectelor la stres (în special, cu cele ce ţin de satisfacţie şi confort psihic), cu excepţia *nivelului de încredere şi simptomelor fizice*;
- *Nerăbdarea şi tendinţa de dominare* nu se asociază cu nici una dintre variabilele care măsoară efectele la stres;
- *Agresivitatea emoţional-reactivă* se asociază negativ cu *starea mentală şi nivelul de încredere*;
- *Controlul* se asociază pozitiv, de asemenea, cu majoritatea *efectelor* surselor de presiune socio-profesională, cu excepţia angajamentului organizaţional, în timp ce *influenţa personală* se asociază pozitiv puternic cu *satisfacţia postului şi organizaţională, precum şi cu angajamentul organizaţional*;



BCU "Ovidius" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 14b.** *Matricea de corelaţii Bravais-Pearson (r) între diferenţele individuale şi efectele la stres (N2=134)*

| Subscale DIFERENŢE INDIVIDUALE / Subscale EFECTE | 1. Agresivitate proactivă de tip A | 2. Nerăbdare | 3.Agresivitate emoţională | 4. Tendinţă spre dominare | 5. Control | 6. Influenţă personală | 7. Focalizarea pe problemă | 8. Echilibrul viaţă-muncă | 9. Suport social |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Satisfacţia postului | .24** | | | | .23** | .48** | .19* | .26** | |
| 2. Satisfacţia organizaţională | .25** | | | | .30** | .39** | | .27** | |
| 3. Securitate organizaţională | .24** | | | | .40** | | | | |
| 4. Angajament organizaţional | .24** | | | | | .37** | .24** | .19* | |
| 5. Stare mentală | .20* | | -.25** | | .30** | | | | |
| 6. Rezilienţă | .17* | | | | .32** | | | .25** | |
| 7. Nivel de încredere | | | -.21* | | .19* | | | .22** | |
| 8. Simptome fizice | | | | | | | | .24** | |
| 9. Nivel de energie | .21* | | | | .24** | | | .25** | |

*. Corelaţia este semnificativă la p<.05

**. Corelaţia este semnificativă la p<.01

Coeficienţii de corelaţie r nesemnificativi nu sunt trecuţi în tabel

- Dintre strategiile de gestionare a stresului, *echilibrul viaţă-muncă* este utilizată cel mai frecvent, asociindu-se cu majoritatea efectelor la stres, cu excepţia securităţii organizaţionale şi stării mentale; în plus, cu cât există o *focalizare mai mare pe problemă*, cu atât participanţii relatează un nivel mai crescut al *satisfacţiei postului şi* al *angajamentului organizaţional*;

### *4.5.1.5. Predictori şi moderatori ai efectelor stresului organizaţional. Analiza de regresie multiliniară ierarhică : testarea modelelor*

În vederea identificării şi testării modelelor, într-o primă fază se va aplica *analiza de regresie multiliniară*, în *scop explicativ* pentru cele două loturi de participanţi cuprinşi în studiu. Analiza de regresie multiliniară se va realiza prin *metoda ierarhică*, deoarece aceasta, spre deosebire de analiza de regresie multiliniară prin metoda simultană, ce presupune introducerea tuturor predictorilor într-o singură ecuaţie de regresie, are avantajul de a permite realizarea a cel puţin două ecuaţii de regresie, în care toţi predictorii utilizaţi într-unul dintre modele se regăsesc în cel de-al doilea (Sava, 2004).

Variabilele dependente, care vor fi incluse în analiza de regresie, au fost selectate pe baza coeficientului de consistenţă internă α. Pentru realizarea unei analize de regresie în scop explicativ, este necesar ca variabilele dependente să aibă un coeficient de consistenţă internă α mai mare de .70 (Sava, 2004). Astfel, următoarele variabile dependente (subscale) vor fi incluse în studiu:

- pentru lotul N1=311 participanţi - *satisfacţia postului* (α= .83) şi cea *organizaţională* (α= .76), *angajamentul organizaţional/ implicare* (α= .70), *starea mentală* (α= .74), *simptomele*

*fizice* (α= .72), *nivelul de energie* (α= .70). Scala EFECTE, rezultată în urma cumulării scorurilor subscalelor (α= .75), va fi şi ea utilizată în analiză;

- pentru lotul N2=134 profesori - *satisfacţia postului* (α= .83) şi cea *organizaţională* (α= .86), *starea mentală* (α= .79), *nivelul de energie* (α= .70). Scala EFECTE, rezultată în urma cumulării scorurilor subscalelor (α= .74), va fi utilizată în analiză.

Pentru fiecare variabilă criteriu (EFECTE-scală / efecte specifice-subscale) se va realiza câte o analiză de regresie, pentru a testa rolul moderator/ predictor al variabilelor propuse, - în perceperea efectelor la stres, în urma impactului variat (interactiv sau cumulat) al stresorilor.

Modelul general al paşilor realizaţi în analiza de regresie pentru cele două loturi de participanţi este următorul (fiind adaptat de la un model la altul, în funcţie de predictorii sau moderatorii luaţi în calcul):

Pasul 1 – vârsta;

Pasul 2 - sursele de presiune socioprofesionale;

Pasul 3 - diferenţe individuale (*influenţă şi control*);

Pasul 4 - strategii de gestionare a stresului;

Pasul 5 - dimensiuni ale agresivităţii şi asociate ei;

Paşii următori – eventuale interacţiuni de ordinul II ale variabilelor.

#### *4.5.1.5.1. Explicarea efectelor cumulate la stres, pe baza influenţei strategiilor de gestionare şi a diferenţelor individuale*

Pentru a testa dacă diferenţele individuale şi strategiile de coping prezic efectele cumulate la stres se va utiliza analiza de regresie mixtă, prin metoda ierarhică. Paşii analizei de regresie sunt următorii şi se vor aplica în cazul ambelor loturi de participanţi:

1. vârsta;
2. sursele de presiune socio-profesională cumulate (SCALĂ);
3. strategii de gestionare (SCALĂ);
4. personalitate (SCALĂ) ;
5. STRESORI X PERSONALITATE.

Datele din tabelul 15a pentru lotul N1 arată că modelul care include GESTIONAREA STRESULUI, ca predictor, este semnificativ statistic, în comparaţie cu estimările bazate doar pe studiul mediei, F(1,308)= 31.27. Gestionarea stresului explică adiţional 8% din varianţa EFECTELOR : acest plus aduce o schimbare semnificativă statistic, F(1,307)=30.70***, p<.001, faţă de modelul anterior. Deci, ***strategiile de gestionare luate în calcul pe ansamblu prezic semnificativ efectele la stres*** (β= .29, p<.001, *în condiţiile controlului vârstei şi al surselor de*



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*presiune*. Prin introducerea predictorului PERSONALITATE, modelul este îmbunătățit cu 6%, F(1,306)=22.37, p<.001, față de modelul anterior. Cu alte cuvinte, ***diferențele individuale pe ansamblu prezic semnificativ efectele la stres*** (β= .36, p<.001), *în condițiile controlului vârstei, surselor de stres și strategiilor de gestionare a stresului.*

Astfel, relația dintre STRESORI și EFECTE este influențată semnificativ de valorile diferențelor individuale (PERSONALITATE), în condițiile în care se controlează influența surselor de presiune socioprofesională (SURSE) și a strategiilor de gestionare a stresului (GESTIONARE). Valoarea coeficientului de corelație semiparțială între predictor și criteriu - $r_{sp}$, în condițiile eliminării influenței celorlalți predictori, indică faptul că *diferențele individuale joacă rolul cel mai important rol în predicția efectelor la stresul ocupațional-organizațional.*

**Tabelul 15a.** *Rezultatele analizei de regresie ierarhice vizând explicarea **EFECTELOR** la stres, pe baza strategiilor de gestionare și a diferențelor individuale pe ansamblu (N1= 311).*

| PAȘI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β | $r_{sp}$ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. VÂRSTA | F(1,309)=2.27 | .007 | .007 | F(1,309)=2.27 | 0.085 | .08 |
| 2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ | F(2,308)=16.88*** | .099 | .092 | F(1,308)=31.27*** | -.30*** | -.30 |
| 3. GESTIONARE | F(3,307)=22.57*** | .181 | .082 | F(1,307)=30.70*** | .29*** | .29 |
| 4. PERSONALITATE | F(4,306)=23.70*** | .237 | .056 | F(1,306)=22.37*** | .36*** | .24 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

Datele din tabelul 15b arată că și pentru lotul N2, în condițiile controlării vârstei și a surselor de stres, strategiile de gestionare și diferențele individuale sunt predictori semnificativi pentru efectele la stres; în plus, valorile modelului, care aduc un plus de schimbare, precum și cele ale coeficienților de corelație semiparțială între predictor și criteriu, sunt mai ridicate decât în cazul lotului 1.

**Tabelul 15b.** *Rezultatele analizei de regresie ierarhice vizând explicarea **EFECTELOR** la stres, pe baza strategiilor de gestionare și a diferențelor individuale pe ansamblu (N2= 134).*

| PAȘI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β | $r_{sp}$ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. VÂRSTA | F(1,132)=2.23 | ,017 | ,017 | F(1,132)=2.23 | -.13 | -.13 |
| 2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ | F(2,131)=15.63*** | ,193 | ,176 | F(1,131)=28.56*** | -.42*** | -.42 |
| 3. GESTIONARE | F(3,130)=18.77*** | ,302 | ,110 | F(1,130)=20.43*** | .33*** | .33 |
| 4. PERSONALITATE | F(4,129)=18.67*** | ,367 | ,064 | F(1,129)=13.11*** | .40*** | .25 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001



BCU "CAROL I" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

### *4.5.1.5.2. Explicarea efectelor cumulate la stres, pe baza influenţei stresorilor şi a variabilelor moderatoare*

Pentru a testa dacă dimensiunile asociate agresivităţii, luate în calcul, explică împreună o parte din varianţa efectelor presiunilor socioprofesionale, în urma acţiunii cumulate a stresorilor se va utiliza analiza de regresie, prin metoda ierarhică. Pentru aceasta, vom utiliza mai multe modele de regresie :

I. Paşii primei analize de regresie sunt următorii:

1.vârsta;

2.sursele de presiune socioprofesională cumulate : STRESORI (SCALĂ);

3.dimensiuni ale agresivităţii : agresivitate emoţională, tendinţă spre dominare, agresivitate proactivă - sârguinţă, nerăbdare (subscale) ;

4.STRESORI X dimensiuni ale agresivităţii : STRESORI X agresivitate emoţională, STRESORI X tendinţă spre dominare, STRESORI X agresivitate proactivă, STRESORI X nerăbdare .

Datele din tabelul 16a pentru lotul N1 arată că modelul care include dimensiunile agresivităţii, ca predictori pentru efectele cumulate la stres, este semnificativ statistic în comparaţie cu estimările bazate pe valoarea mediei, $F(1,308)=31.27$. Dimensiunile agresivităţii (*agresivitate emoţională, tendinţă spre dominare, agresivitate proactivă, nerăbdare*) explică în plus 5% din varianţa efectelor cumulate ale stresului, fiind o schimbare semnificativă statistic, $F(4,304)=4.23$, $p<.01$, faţă de modelul anterior. Deci, *tendinţa de dominare* ($\beta = -.13$, $p<.05$) şi *agresivitate proactivă – sârguinţa* ($\beta = .12$, $p<.05$) prezic semnificativ efectele cumulate ale stresului, în condiţiile controlului vârstei şi al surselor de stres.

Cu alte cuvinte, în condiţiile în care întâlnim persoane care au aceeaşi vârstă, sunt supuse sau percep aceleaşi surse de stres în organizaţie/ departament/ grup profesional, dar care diferă sub aspectul trăsăturilor de personalitate: *agresivitate proactivă şi tendinţă de dominare*, vor avea un *nivel diferit al efectelor la stres* (satisfacţie, sănătate). Valoarea pozitivă a coeficientului de regresie standardizat, asociat predictorului *sârguinţă* ($\beta = .12$, $p<.05$), semnalează că ***persoanele care au un nivel crescut al agresivităţii proactive competitive*** (exprimată prin tendinţa de a reuşi şi a obţine rezultatele dorite) vor avea tendinţa de a resimţi ***efecte pozitive la stres*** (în general, referitor la sănătate şi satisfacţie), chiar în condiţiile în care menţinem constantă influenţa vârstei şi a stresorilor ocupaţionali-organizaţionali. În schimb, *persoanele care au un nivel mai crescut* al ***tendinţei de dominare*** vor avea tendinţa de a resimţi ***efecte negative*** **la stres.**



BCU ASTRA UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 16a.** *Rezultatele analizei de regresie ierarhice vizând explicarea* ***EFECTELOR*** *la stres pe baza predictorilor luaţi în studiu (N1= 311).*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β | $r_{sp}$ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,309)=2.27 | .007 | .007 | F(1,309)=2.27 | .08 | .08 |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(2,308)=16.88*** | .099 | .092 | F(1,308)=31.27*** | -.30** | -.30 |
| **3. DIMENSIUNI ALE AGRESIVITĂŢII** | F(6,304)=8.68*** | .146 | .048 | F(4,304)=4.23** | | |
| Agresivitate emoţională | | | | | -.06 | -.05 |
| Tendinţă spre dominare | | | | | -.13* | -.11 |
| Agresivitate proactivă | | | | | .12* | .12 |
| Nerăbdare | | | | | -.03 | -.03 |
| **4. INTERACŢIUNI** | F(10,300)=6.11*** | .169 | .023 | F(4,300)=2.04 | | |
| STRESORI X Agresivitate emoţională | | | | | -.85 | -.08 |
| STRESORI X Tendinţă spre dominare | | | | | 1.30* | .13 |
| STRESORI X Agresivitate proactivă | | | | | .86 | .09 |
| STRESORI X Nerăbdare | | | | | -.60 | -.05 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

Modelul estimativ, care include predictorii STRESORI X dimensiuni ale agresivităţii arată că variabilele interacţiune explică adiţional doar 2% din dispersia satisfacţiei faţă de cele 15% explicate de factorii controlaţi. Acest plus explicativ aduce însă o schimbare nesemnificativă statistic, F(4,300)=2.04, p>.05, faţă de modelul anterior. Singura contribuţie semnificativă statistic în explicarea varianţei efectelor este adusă de variabila *STRESORI X tendinţă de dominare* (β = 1.30, p<.05). Astfel, relaţia dintre STRESORI şi EFECTE este moderată/ influenţată de valorile *tendinţei de dominare* (agresivitate dominantă, operaţionalizată prin gradul în care o persoană se exprimă autoritar, uşor agresiv, uşor egocentric, rigid şi are tendinţa de a se afirma în mod exagerat), în condiţiile în care se controlează influenţa surselor de presiune socioprofesională şi a dimensiunilor agresivităţii împreună. Cu alte cuvinte, *interacţiunea cumulată a stresorilor cu tendinţa de dominare - potenţează impactul negativ al stresorilor asupra efectelor globale la stres, care înregistrează scoruri negative mai înalte.*



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 16b.** *Rezultatele analizei de regresie ierarhice vizând explicarea* ***EFECTELOR*** *la stres pe baza predictorilor luaţi în studiu (N2= 134).*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β | $r_{sp}$ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,132)=2.23 | ,017 | ,017 | F(1,132)=2.23 | -.13 | -.13 |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(1,131)=15.63*** | ,193 | ,176 | F(1,131)=28.56*** | -.42*** | -.42 |
| **3. DIMENSIUNI ALE AGRESIVITĂŢII** | F(6,127)=8.95*** | ,297 | ,105 | F(4,127)=4.72*** | | |
| Agresivitate emoţională | | | | | **-.17*** | -,16 |
| Tendinţă spre dominare | | | | | -,04 | -,04 |
| Agresivitate proactivă | | | | | **.27***** | ,25 |
| Nerăbdare | | | | | ,03 | ,03 |
| **4. INTERACŢIUNI** | F(10,123)=5.93*** | ,326 | ,028 | F(4,123)=1.29 | | |
| STRESORI X Agresivitate emoţională | | | | | -,48 | -,07 |
| STRESORI X Tendinţă spre dominare | | | | | -,39 | -,06 |
| STRESORI X Agresivitate proactivă | | | | | ,36 | ,07 |
| STRESORI X Nerăbdare | | | | | ,79 | ,085 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

Datele din tabelul 16b pentru lotul N2 arată că modelul care include dimensiunile agresivităţii, ca predictori pentru efectele cumulate la stres este, de asemenea, semnificativ statistic pentru lotul de profesori, în comparaţie cu estimările bazate pe valoarea mediei. Dimensiunile agresivităţii (*agresivitate emoţională, tendinţă spre dominare, agresivitate proactivă, nerăbdare*) explică, în plus, 10% din varianţa efectelor cumulate ale stresului, fiind o schimbare semnificativă statistic, F(4,127)=4.72***, p<.001, faţă de modelul anterior. Deci, *agresivitatea emoţională* (β = -.17, p<.05) şi *agresivitate proactivă – sârguinţa* (β = .27, p<.001) prezic semnificativ efectele cumulate ale stresului, în condiţiile controlului vârstei şi surselor de stres. Cu alte cuvinte, în condiţiile în care întâlnim persoane care au aceeaşi vârstă, sunt supuse sau percep aceleaşi surse de stres în organizaţie/ departament/ grup profesional, dar care diferă sub aspectul trăsăturilor de personalitate: *agresivitate proactivă şi agrersivitate reactiv-emoţională*, vor avea un *nivel diferit al efectelor la stres* (satisfacţie, sănătate). Observăm, de asemenea, că valorile coeficienţilor β sunt mai ridicate pentru lotul 2 de profesori.

II. Pentru a testa dacă *agresivitatea proactivă, agresivitatea emoţional-reactivă, tendinţa spre dominare, nerăbdarea* vor explica împreună o parte din varianţa *efectelor stresului organizaţional*, după controlul vârstei şi al impactului stresorilor, se va utiliza analiza de regresie multiliniară, prin metoda ierarhică.



BCU IASI CENTRALA UNIVERSITY LIBRARY

Paşii analizei de regresie sunt următorii:

1. vârsta;
2. sursele de presiune socioprofesională cumulate;
3. dimensiuni ale agresivităţii.

**Tabelul 17a.** *Rezultatele analizei de regresie vizând estimarea* ***efectelor stresului*** *pe baza predictorilor luaţi în studiu (N1= 311)*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,309)=2.27 | .007 | .007 | F(1,309)=2.27 | .08 |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(9,301)=5.75*** | .147 | ,139 | F(8,301)=6.14*** | |
| Supraîncărcarea muncii | | | | | **-.16*** |
| Relaţii interpersonale | | | | | .08 |
| Recunoaşterea meritelor | | | | | **-.17*** |
| Climat organizaţional | | | | | -.12 |
| Responsabilitate personală | | | | | .09 |
| Rolul managerial | | | | | -.04 |
| Interfaţa casă-muncă | | | | | .02 |
| Hărţuiri zilnice | | | | | **-.15*** |
| **3. DIMENSIUNI ALE AGRESIVITĂŢII** | F(13,297)=5.25*** | .187 | ,040 | F(4,297)=3.68** | |
| Agresivitate proactivă | | | | | **.11*** |
| Nerăbdare | | | | | -.04 |
| Agresivitate emoţională | | | | | -.06 |
| Tendinţă spre dominare | | | | | **-.12*** |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

Datele din tabelul 17a pentru lotul N1 arată că vârsta explică 0,7%, iar sursele de presiune socioprofesionale explică, împreună, 14% din dispersia rezultatelor efectelor stresului. Plusul explicativ al surselor de presiune socioprofesionale aduce o schimbare semnificativă statistic, F(8,301)=6.14, p<.001, faţă de modelul bazat doar pe factorul vârstă, în special, din partea *supraîncărcării postului* (β = -.16, p<.05), *recunoaşterii meritelor profesionale* (β = -.17, p<.05) *şi hărţuirilor/ tracasărilor zilnice* (β = -.15, p<.05).

Modelul care include dimensiunile agresivităţii explică 19% din varianţa efectelor, aducând un plus explicativ faţă de modelul anterior cu 4%, care aduce o schimbare semnificativă statistic, F(4,297)=3.68** faţă de modelul anterior. În concluzie, ***dimensiunile agresivităţii*** *(în special, prin* ***agresivitatea proactivă:*** β = .11, p<.05; ***şi tendinţă spre dominare:*** β = -.12, p<.05 ***aduc un plus explicativ semnificativ statistic pentru nivelul efectelor la stres****, în condiţiile controlării influenţei vârstei şi a surselor cumulate de presiune socioprofesională.*

BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Datele din tabelul 17b pentru lotul N2 arată că sursele de presiune socio-profesionale explică împreună 29% din dispersia rezultatelor efectelor la stres. Plusul explicativ al surselor de presiune socioprofesionale aduce o schimbare semnificativă statistic, F(8,124)=5.96***, p<.001, faţă de modelul bazat doar pe factorul vârstă, în special, din partea *supraîncărcării postului* (β = -.39, p<.01) *şi hărţuirilor/ tracasărilor zilnice* (β = -.37, p<.01).

**Tabelul 17b.** *Rezultatele analizei de regresie vizând estimarea efectelor stresului pe baza predictorilor luaţi în studiu (N2= 134)*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,132)=2.23 | ,017 | ,017 | F(1,132)=2.23 | -.13 |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(9,124)=5.62*** | ,290 | ,273 | F(8,124)=5.96*** | |
| Supraîncărcarea muncii | | | | | -,39** |
| Relaţii interpersonale | | | | | ,10 |
| Recunoaşterea meritelor | | | | | -,06 |
| Climat organizaţional | | | | | ,10 |
| Responsabilitate personală | | | | | -,02 |
| Rolul managerial | | | | | ,09 |
| Interfaţa casă-muncă | | | | | ,07 |
| Hărţuiri zilnice | | | | | -,37** |
| **3. DIMENSIUNI ALE AGRESIVITĂŢII** | F(13,120)=4.99*** | ,351 | ,061 | F(4,120)=2.81* | |
| Agresivitate proactivă | | | | | .22** |
| Nerăbdare | | | | | -.04 |
| Agresivitate emoţională | | | | | -.14 |
| Tendinţă spre dominare | | | | | -.02 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

Modelul care include dimensiunile agresivităţii explică 35% din varianţa efectelor la stres, aducând un plus explicativ faţă de modelul anterior cu 6,1%, F(4,120)=2.81*. În concluzie, ***dimensiunile agresivităţii -în special prin agresivitatea proactivă*** (β = .22, p<.01) ***aduc un plus explicativ semnificativ statistic pentru nivelul efectelor cumulate ale stresului,*** *în condiţiile controlării influenţei vârstei şi a surselor cumulate de presiune socioprofesională.*

**III.** Paşii celei de a treia analize de regresie sunt următorii:

1. vârsta;
2. sursele de presiune socioprofesională cumulate : STRESORI (SCALĂ);
3. controlul şi influenţa personală, ca diferenţe individuale (subscale);
4. focalizarea pe problemă, echilibrul viaţă-muncă şi suportul social, ca strategii de gestionare a stresului (subscale);



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

5. dimensiuni ale agresivității : agresivitate emoțională, tendință spre dominare, agresivitate proactivă, nerăbdare (subscale).

Din analiza datelor din tabelul 18a pentru lotul N1 se constată că aproape 10% din evoluția rezultatelor la EFECTELE la stres poate fi explicată de vârstă şi de sursele de stres.

**Tabelul 18a.** *Rezultatele analizei de regresie vizând explicarea* ***EFECTELOR*** *la stres pe baza predictorilor luați în studiu (N1= 311)*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β | $r_{sp}$ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,309)=2.27 | ,007 | ,007 | F(1,309)=2.27 | 0.08 | .08 |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(2,308)=16.88*** | ,099 | ,092 | F(1,308)=31.27*** | **-.30*** ** | -.30 |
| **3. DIFERENȚE INDIVIDUALE**<br>Control<br>Influență personală | F(4,306)=25.00*** | ,246 | ,148 | F(2,306)=29.95*** | <br>**.27*** **<br>**.24*** ** | <br>.24<br>.23 |
| **4. STRATEGII DE GESTIONARE**<br>Focalizare pe problemă<br>Echilibru viață-muncă<br>Suport social | F(7,303)=19.09*** | ,306 | ,060 | F(3,303)=8.69*** | <br>**.15** **<br>**.16** **<br>-.02 | <br>.13<br>.15<br>-.01 |
| **5. DIMENSIUNI ALE AGRESIVITĂȚII**<br>Agresivitate proactivă de tip A<br>Nerăbdare<br>Agresivitate emoțională<br>Tendință spre dominare | F(11,299)=13.70*** | ,335 | ,029 | F(4,299)=3.27* | <br>,084<br>-,051<br>-,112<br>-,055 | <br>,08<br>-,04<br>-,08<br>-,04 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

Acest procent creşte, dacă luăm în calcul diferențele individuale, *control şi influență personală* (25%), strategiile de coping (31%) : *focalizare pe problemă, echilibru viață-muncă* şi *suport social* şi ajunge la 33% din dispersia criteriului EFECTE, care poate fi pusă pe seama acțiunii comune a vârstei, a surselor de stres, a strategiilor de gestionare a stresului, a diferențelor individuale şi a *dimensiunilor de agresivitate* selectate. Diferența dintre valorile coeficientului de determinare multiplă **$\Delta R^2$ schimbare** este de 3%. Această creştere a puterii explicative a modelului estimativ poate fi pusă pe seama influenței celor 4 (patru) dimensiuni ale agresivității (*agresivitate emoțională, tendință spre dominare, agresivitate proactivă, nerăbdare*) asupra efectelor cumulate la stres. Acest plus explicativ aduce o schimbare semnificativă statistic, F(4,299)=3.27, p<.05, după ce modelul inițial, bazat doar pe vârstă, surse de stres, influență şi control, strategii de coping, constituia o soluție predictivă semnificativ mai bună decât cea bazată doar pe studiul mediei, F(3,303)=8.69, p<.001.



BCU ASSOCIATRAL UNIVERSITY LIBRARY

În concluzie, deşi *influenţa personală* (β = .24, p<.001), *controlul* (β = .27, p<.001), *focalizarea pe problemă* (β = .15, p<.01), *echilibrul viaţă-muncă* (β = .16, p<.01) contribuie semnificativ la predicţia efectelor la stres, controlând influenţa acestor factori, ***dimensiunile agresivităţii aduc împreună un plus explicativ pentru efectele la stresul ocupaţional-organizaţional.***

Din analiza datelor din tabelul 18b pentru lotul N2 se constată că 19,3% din evoluţia rezultatelor la EFECTELE la stres poate fi explicată de vârstă şi de sursele de stres.

**Tabelul 18b.** *Rezultatele analizei de regresie vizând explicarea **EFECTELOR** la stres pe baza predictorilor luaţi în studiu (N2= 134)*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β | $r_{sp}$ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,132)=2.23 | ,017 | ,017 | F(1,132)=2.23 | -.13 | -.13 |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(2,131)=15.63*** | ,193 | ,176 | F(1,131)=28.56*** | **-.42*** ** | -.42 |
| **3. DIFERENŢE INDIVIDUALE**<br>Control<br>Influenţă personală | F(4,129)=15.22*** | ,321 | ,128 | F(2,129)=12.15*** | <br>**.31*** **<br>**.19*** * | <br>.29<br>.17 |
| **4. STRATEGII DE COPING**<br>Focalizare pe problemă<br>Echilibru viaţă-muncă<br>Suport social | F(7,126)=14.92*** | ,453 | ,133 | F(3,126)=10.19*** | <br>**.17*** *<br>**.28*** **<br>-,04 | <br>.13<br>.23<br>-.04 |
| **5. DIMENSIUNI ALE AGRESIVITĂŢII**<br>Agresivitate proactivă de tip A<br>Nerăbdare<br>Agresivitate emoţională<br>Tendinţă spre dominare | F(11,122)=10.92*** | ,496 | ,043 | F(4,122)=2.59* | <br>,14<br>-,03<br>**-.16* **<br>,03 | <br>,12<br>-,03<br>-,15<br>,02 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

Acest procent creşte, dacă luăm în calcul diferenţele individuale, *control şi influenţă personală* (32%), strategiile de gestionare a stresului (45%) : *focalizare pe problemă, echilibru viaţă-muncă* şi *suport social* şi ajunge la 50% din dispersia criteriului EFECTE, care poate fi pusă pe seama acţiunii comune a vârstei, a surselor de stres, a strategiilor de gestionare a stresului, a diferenţelor individuale şi a *dimensiunilor de agresivitate* selectate. Creşterea cu 4,3 % a puterii explicative a modelului estimativ poate fi pusă pe seama influenţei celor 4 (patru) dimensiuni ale agresivităţii (*agresivitate emoţională, tendinţă spre dominare, agresivitate proactivă, nerăbdare*) asupra efectelor cumulate la stres. Acest plus explicativ aduce o schimbare semnificativă statistic, F(4,122)=2.59*, p<.05, după ce modelul iniţial, bazat doar pe vârstă, surse de stres, influenţă şi control, strategii de coping, constituia o soluţie predictivă semnificativ mai bună decât cea bazată doar pe studiul mediei, F(3,126)=10.19***, p<.001.



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

În concluzie, deşi *influenţa personală* (β = .19, p<.05), *controlul* (β = .31, p<.001), *focalizarea pe problemă* (β = .17, p<.05), *echilibrul viaţă-muncă* (β = .28, p<.001) contribuie semnificativ la predicţia efectelor la stres, controlând influenţa acestor factori, ***dimensiunile agresivităţii aduc împreună un plus explicativ pentru efectele la stresul ocupaţional-organizaţional***, în special, prin: *agresivitatea emoţională* (β = -.16, p<.05), care *exercită cea mai mare influenţă în perceperea efectelor cumulate la stres*.

Astfel, profesorii care au *un nivel scăzut al agresivităţii emoţionale, combinat cu un nivel ridicat al controlului* (de a te simţi capabil de a influenţa şi controla evenimentele) şi *influenţei personale* (măsura în care cineva este capabil să-şi exercite libertatea de decizie în activitatea sa) vor avea tendinţa de a resimţi *efecte pozitive la stres* (în general, referitor la sănătate şi satisfacţie), chiar în condiţiile în care menţinem constantă influenţa vârstei şi a stresorilor ocupaţionali-organizaţionali.

### *4.5.1.5.3. Explicarea satisfacţiei postului, pe baza influenţei stresorilor şi a dimensiunilor agresivităţii*

Pentru a testa dacă *agresivitatea proactivă, agresivitatea emoţional-reactivă, tendinţa spre dominare, nerăbdarea* vor explica împreună o parte din varianţa *satisfacţiei postului*, după controlul vârstei şi al impactului stresorilor se va utiliza analiza de regresie multiliniară, prin metoda ierarhică.

Paşii analizei de regresie sunt următorii:

1. vârsta;
2. sursele de presiune socioprofesională cumulate;
3. dimensiuni ale agresivităţii;
4. STRESORI X dimensiuni ale agresivităţii : STRESORI X agresivitate emoţională, STRESORI X tendinţă spre dominare, STRESORI X agresivitate proactivă, STRESORI X nerăbdare ;

Datele din tabelul 19a pentru lotul N1 de participanţi arată că vârsta explică 1,8%, iar sursele de presiune socioprofesionale explică, împreună, 7,3% din dispersia rezultatelor satisfacţiei postului. Plusul explicativ al surselor de presiune socioprofesionale aduce o schimbare semnificativă statistic, F(8,301)=2.26*, faţă de modelul bazat doar pe factorul vârstă, în special, din partea *recunoaşterii meritelor profesionale* (β = -.18, p<.05).



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 19a.** *Rezultatele analizei de regresie vizând estimarea* ***satisfacţiei postului*** *pe baza predictorilor luaţi în studiu (N1= 311)*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,309)=5.52* | .018 | .018 | F(1,309)=5.52* | .13* |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(9,301)=2.64** | .073 | .056 | F(8,301)=2.26* | |
| Supraîncărcarea muncii | | | | | -,04 |
| Relaţii interpersonale | | | | | ,08 |
| Recunoaşterea meritelor | | | | | -,18* |
| Climat organizaţional | | | | | -,11 |
| Responsabilitate personală | | | | | ,09 |
| Rolul managerial | | | | | ,001 |
| Interfaţa casă-muncă | | | | | ,05 |
| Hărţuiri zilnice | | | | | -,10 |
| **3. DIMENSIUNI ALE AGRESIVITĂŢII** | F(13,297)=2.01* | .081 | .008 | F(4,297)=0.62 | |
| Agresivitate proactivă | | | | | ,035 |
| Nerăbdare | | | | | ,031 |
| Agresivitate emoţională | | | | | -,049 |
| Tendinţă spre dominare | | | | | -,046 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

Modelul care include dimensiunile agresivităţii explică doar 8% din varianţa satisfacţiei postului, care nu aduce o schimbare semnificativă statistic, F(4,297)=0.62 faţă de modelul anterior, iar modelul, care include interacţiunile dintre stresori şi dimensiunile agresivităţii, nu aduce o schimbare semnificativă.

În concluzie, ***dimensiunile agresivităţii nu aduc un plus explicativ semnificativ statistic pentru nivelul satisfacţiei postului****, în condiţiile controlării influenţei vârstei şi a surselor cumulate de presiune socioprofesională.*

*Observaţie*: Pentru lotul N2 de profesori, rezultatele analizei de regresie sunt asemănătoare cu cele ale lotului N1: ***dimensiunile agresivităţii nu aduc un plus explicativ semnificativ statistic pentru nivelul satisfacţiei postului****, în condiţiile controlării influenţei vârstei şi a surselor cumulate de presiune socio-profesională.*

### *4.5.1.5.4. Explicarea satisfacţiei organizaţionale, pe baza influenţei stresorilor şi a dimensiunilor agresivităţii*

Pentru a testa dacă *agresivitatea proactivă, agresivitatea emoţional-reactivă, tendinţa spre dominare, nerăbdarea* vor explica împreună o parte din varianţa *satisfacţiei organizaţionale*, după



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

controlul vârstei şi al impactului stresorilor, se va utiliza analiza de regresie multiliniară, prin metoda ierarhică.

Paşii analizei de regresie sunt următorii:

1. vârsta;
2. sursele de presiune socioprofesională cumulate;
3. dimensiuni ale agresivităţii;
4. STRESORI X dimensiuni ale agresivităţii : STRESORI X agresivitate emoţională, STRESORI X tendinţă spre dominare, STRESORI X agresivitate proactivă, STRESORI X nerăbdare .

Datele din tabelul 20a pentru lotul N1 arată că vârsta explică 0,4% din varianţa satisfacţiei organizaţionale, dar schimbarea adusă nu este semnificativă statistic, $F(1,309)=1.16$, $p>.05$. Sursele de presiune socioprofesională explică, în plus semnificativ 11% din dispersia rezultatelor satisfacţiei organizaţionale, $F(8,301)=4.51^{***}$, $p<.001$, faţă de modelul iniţial : *presiunea din partea recunoaşterii meritelor în sfera socioprofesională* ($\beta$ = -.19, $p<.01$), a *responsabilităţii personale* ($\beta$= .16, $p<.05$) şi *a rolului managerial* ($\beta$ = -.15, $p<.05$) *explică semnificativ dispersia satifacţiei organizaţionale*.

Modelul care include dimensiunile agresivităţii explică 13% din varianţa satisfacţiei organizaţionale, indicând o creştere nesemnificativă a puterii explicative a modelului estimativ cu, aproximativ, 2%, creştere, care poate fi pusă pe seama influenţei multidimensionale a agresivităţii, $F(4,297)=3.68$, $p>.05$. Dintre dimensiunile luate în calcul ale agresivităţii, doar *nerăbdarea* ($\beta$= -.12, $p<.05$) explică variabila criteriu. Aşadar, ***dimensiunile agresivităţii (inclusiv, interacţiunile de ordinul 2 cu stresorii) nu aduc împreună un plus explicativ semnificativ statistic al dispersiei satisfacţiei organizaţionale***, *în condiţiile controlării influenţei vârstei şi a surselor de presiune socioprofesională.*

*Observaţie*: Pentru lotul N2 de profesori, rezultatele analizei de regresie sunt asemănătoare cu cele ale lotului N1: ***dimensiunile agresivităţii (inclusiv, interacţiunile de ordinul 2 cu stresorii) nu aduc împreună un plus explicativ semnificativ statistic al dispersiei satisfacţiei organizaţionale***, *în condiţiile controlării influenţei vârstei şi surselor de presiune socioprofesională.*



BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 20a.** *Rezultatele analizei de regresie, vizând explicarea* ***satisfacţiei organizaţionale*** *pe baza predictorilor luaţi în studiu (N1= 311)*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,309)=1.16 | ,004 | ,004 | F(1,309)=1.16 | .06 |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(9,301)=4.15*** | ,111 | ,107 | F(8,301)=4.51*** | |
| Supraîncărcarea muncii | | | | | ,003 |
| Relaţii interpersonale | | | | | -,13 |
| Recunoaşterea meritelor | | | | | **-,19**** |
| Climat organizaţional | | | | | -,097 |
| Responsabilitate personală | | | | | **,16*** |
| Rolul managerial | | | | | **-,15*** |
| Interfaţa casă-muncă | | | | | ,06 |
| Hărţuiri zilnice | | | | | ,02 |
| **3. DIMENSIUNI ALE AGRESIVITĂŢII** | F(13,297)=3.28*** | ,126 | ,015 | F(4,297)=3.68 | |
| Agresivitate proactivă | | | | | -,004 |
| Nerăbdare | | | | | **-,12*** |
| Agresivitate emoţională | | | | | -,03 |
| Tendinţă spre dominare | | | | | -,02 |
| **4. INTERACŢIUNI** | F(17,293)=2.68*** | ,135 | ,009 | F(4,293)=2.04 | |
| STRESORI X Agresivitate emoţională | | | | | -,74 |
| STRESORI X Tendinţă spre dominare | | | | | ,87 |
| STRESORI X Agresivitate proactivă | | | | | ,18 |
| STRESORI X Nerăbdare | | | | | ,09 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

### *4.5.1.5.5. Explicarea angajamentului organizaţional (implicării), pe baza influenţei stresorilor, a strategiilor de gestionare şi a dimensiunilor agresivităţii*

Pentru a testa dacă *agresivitatea proactivă, agresivitatea emoţional-reactivă, tendinţa spre dominare, nerăbdarea* vor explica, împreună, o parte din varianţa *angajamentului organizaţional (implicării)*, după controlul vârstei, al impactului stresorilor, al strategiilor de gestionare, se va utiliza analiza de regresie multiliniară, prin metoda ierarhică.

Paşii analizei de regresie sunt următorii:

1. vârsta;
2. sursele de presiune socioprofesională cumulate;
3. strategii de gestionare;
4. dimensiuni ale agresivităţii;
5. STRESORI X dimensiuni ale agresivităţii : STRESORI X agresivitate emoţională, STRESORI X tendinţă spre dominare, STRESORI X agresivitate proactivă, STRESORI X nerăbdare .



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 21a.** *Rezultatele analizei de regresie, vizând explicarea* ***angajamentului organizațional*** *(implicării) pe baza predictorilor luați în studiu (N= 311)*

| PAȘI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,309)=18.40*** | ,056 | ,056 | F(1,309)=18.40*** | **.24*** ** |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(1,309)=3.81*** | ,102 | ,046 | F(8,301)=1.93* | |
| Supraîncărcarea muncii | | | | | -,15 |
| Relații interpersonale | | | | | ,05 |
| Recunoașterea meritelor | | | | | -,08 |
| Climat organizațional | | | | | -,07 |
| Responsabilitate personală | | | | | ,12 |
| Rolul managerial | | | | | ,10 |
| Echilibrul casă-muncă | | | | | ,05 |
| Hărțuiri zilnice | | | | | -,11 |
| **3. STRATEGII DE GESTIONARE** | F(12,298)=4.69*** | ,159 | ,056 | F(3,298)=6.65*** | |
| Focalizarea pe problemă | | | | | **.23*** ** |
| Echilibrul viață-muncă | | | | | -,03 |
| Suportul social | | | | | ,08 |
| **4. DIMENSIUNI ALE AGRESIVITĂȚII** | F(16,294)=3.66*** | ,166 | ,007 | F(4,294)=.63 | |
| Agresivitate proactivă | | | | | -,04 |
| Nerăbdare | | | | | ,05 |
| Agresivitate emoțională | | | | | -,04 |
| Tendință spre dominare | | | | | ,05 |
| **5. INTERACȚIUNI** | F(20,290)=3.21*** | ,181 | ,015 | F(4,290)=1.35 | |
| STRESORI X Agresivitate emoțională | | | | | -,56 |
| STRESORI X Tendință spre dominare | | | | | **-.1,06*** |
| STRESORI X Agresivitate proactivă | | | | | .24 |
| STRESORI X Nerăbdare | | | | | -,92 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

Datele din tabelul 21a arată că *vârsta* explică 5,6% din varianța *angajamentului și implicării organizaționale* (β = .24, p<.001) , ceea ce reprezintă o influență semnificativă F(1,309)=18.40***, p<.001: *odată cu înaintarea în vârstă, crește implicarea și angajamentul angajaților, dedicate organizației din care fac parte, simțind că munca le îmbunătățește calitatea vieții.* Un plus explicativ de 4,6% este adus de introducerea în ecuația de regresie a *surselor de presiune socioprofesională*, schimbare semnificativă statistic, F(8,301)=1.93*, p<.05. 5,6% din dispersia angajamentului organizațional este explicată *semnificativ* statistic de strategiile de coping, F(3,298)=6.65***, p<.001. Astfel, *focalizarea pe problemă, ca strategie planificare și organizare a timpului pentru rezolvarea problemelor, explică preponderent semnificativ dispersia angajamentului organizațional* (β = .23, p<.001).

Introducerea *dimensiunilor agresivității* și a interacțiunilor lor cu stresorii, în ecuația de regresie, în pasul 4 și 5, explică foarte puțin din *varianța angajamentului organizațional*, aducând



BCU ASSOCIATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

un plus explicativ nesemnificativ faţă de modelul anterior, cu excepţia STRESORI X tendinţă spre dominare.

***În concluzie, dimensiunile agresivităţii, împreună cu interacţiunile lor cu strresorii nu aduc împreună, un plus explicativ semnificativ statistic al dispersiei angajamentului organizaţional**, în condiţiile controlării influenţei vârstei, surselor de presiune socioprofesională şi a efectelor moderatoare ale strategiilor de gestionare.* În plus, ***tendinţa de dominare** moderează relaţia dintre stresori şi angajamentul organizaţional: cu cât nivelul tendinţei de dominare este mai ridicat, potenţând impactul negativ al stresorilor, cu atât se va implica mai puţin în organizaţie şi va resimţi că activităţile socioprofesionale nu-i îmbunătăţesc calitatea vieţii .*

### *4.5.1.5.6. Explicarea stării mentale, pe baza influenţei stresorilor, a strategiilor de gestionare şi a dimensiunilor agresivităţii*

I. Pentru a testa dacă *agresivitatea proactivă, agresivitatea emoţional-reactivă, tendinţa spre dominare, nerăbdarea* vor explica, împreună, o parte din varianţa *stării mentale*, după controlul vârstei, al impactului stresorilor, al strategiilor de gestionare se va utiliza analiza de regresie multiliniară, prin metoda ierarhică.

Paşii analizei de regresie sunt următorii:

1. vârsta;
2. sursele de presiune socioprofesională cumulate;
3. strategii de gestionare;
4. dimensiuni ale agresivităţii;
5. STRESORI X dimensiuni ale agresivităţii : STRESORI X agresivitate emoţională, STRESORI X tendinţă spre dominare, STRESORI X agresivitate proactivă, STRESORI X nerăbdare ;

Datele din tabelul 22a pentru lotul N1 de participanţi arată că vârsta explică doar 0,5% din dispersia stării mentale, care reprezintă o influenţă nesemnificativă $F(1,309)=1.49$.



BCU IAŞI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Tabel 22a.** *Rezultatele analizei de regresie, vizând explicarea* ***stării mentale*** *pe baza predictorilor luaţi în studiu (N1= 311)*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,309)=1.49 | ,005 | ,005 | F(1,309)=1.49 | -.06 |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(9,301)=4.60*** | ,121 | ,116 | F(8,301)=4.97*** | |
| Supraîncărcarea muncii | | | | | **-,17*** |
| Relaţii interpersonale | | | | | **,17*** |
| Recunoaşterea meritelor | | | | | -,10 |
| Climat organizaţional | | | | | -,04 |
| Responsabilitate personală | | | | | ,08 |
| Rolul managerial | | | | | ,03 |
| Echilibrul casă-muncă | | | | | -,14 |
| Hărţuiri zilnice | | | | | **-,14*** |
| **3. STRATEGII DE GESTIONARE** | F(12,298)=5.25*** | ,175 | ,054 | F(3,298)=6.45*** | |
| Focalizarea pe problemă | | | | | **.15*** |
| Echilibrul viaţă-muncă | | | | | **.15*** |
| Suportul social | | | | | -,09 |
| **4. DIMENSIUNI ALE AGRESIVITĂŢII** | F(16,294)=5.62*** | ,234 | ,060 | F(4,294)=5.72*** | |
| Agresivitate proactivă | | | | | **.18***** |
| Nerăbdare | | | | | -,053 |
| Agresivitate emoţională | | | | | ,013 |
| Tendinţă spre dominare | | | | | **-.17**** |
| **5. INTERACŢIUNI** | F(20,290)=4.57*** | ,240 | ,006 | F(4,290)=.52 | |
| STRESORI X Agresivitate emoţională | | | | | -,64 |
| STRESORI X Tendinţă spre dominare | | | | | ,63 |
| STRESORI X Agresivitate proactivă | | | | | ,32 |
| STRESORI X Nerăbdare | | | | | -,41 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

Sursele de presiune socioprofesionale explică adiţional 12% din varianţa stării mentale. Consultând indicele F schimbare, se poate afirma că acest plus explicativ aduce o schimbare semnificativă statistic, F(8,301)=4.97***, p<.001, faţă de modelul iniţial, în special, prin: *supraîncărcarea postului* (β = -.17, p<.05), *relaţiile interpersonale* (β = .17, p<.05) *şi hărţuirile/ tracasările zilnice* (β = -.14, p<.05).

*Strategiile de gestionare* explică semnificativ statistic 17,5% din dispersia *stării mentale*, F(3,298)=6.45***, p<.001, faţă de modelul anterior, în special, prin: *focalizarea pe problemă* (β = .15, p<.05) şi *echilibrul viaţă-muncă* (β = .15, p<.05).

O explicaţie adiţională, semnificativă statistic, de 6% a dispersiei stării mentale este obţinută prin includerea dimensiunilor agresivităţii, în modelul estimativ care, luat ca întreg, explică 23,4% din dispersia stării mentale. Schimbarea adusă în explicarea dispersiei stării mentale este



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

semnificativă statistic, F(4,294)=5.72***, p<.001, faţă de modelul anterior. Analizând ponderea fiecărei dimensiuni, s-a constat că *agresivitatea proactivă* (β = .18, p<.001) *şi tendinţa spre dominare* (β = -.17, p<.01) *explică semnificativ dispersia stării mentale.*

În concluzie, ***dimensiunile agresivităţii împreună explică semnificativ statistic varianţa stării mentale,*** *în condiţiile controlării influenţei vârstei, surselor de presiune socioprofesională şi a efectelor moderatoare ale strategiilor de gestionare. Controlând însă influenţa acestor factori, doar* ***agresivitatea proactivă şi tendinţa spre dominare explică adiţional semnificativ dispersia stării mentale.***

Datele din tabelul 22b pentru lotul N2 de profesori arată că sursele de presiune socioprofesionale explică adiţional 19% din varianţa stării mentale. Consultând indicele F schimbare, se poate afirma că acest plus explicativ aduce o schimbare semnificativă statistic, F(8,124)=3.74***, p<.001, faţă de modelul iniţial, în special, prin: *hărţuirile/ tracasările zilnice* (β = -.32, p<.01).

*Strategiile de gestionare* nu explică semnificativ statistic dispersia *stării mentale*, iar o explicaţie adiţională, semnificativă statistic a dispersiei stării mentale este obţinută prin includerea dimensiunilor agresivităţii, în modelul estimativ care, luat ca întreg, explică 23% din dispersia stării mentale. Analizând ponderea fiecărei dimensiuni, s-a constat că doar *agresivitatea emoţională* (β = -.26, p<.01) *explică semnificativ dispersia stării mentale.*

În concluzie, ***dimensiunile agresivităţii împreună explică semnificativ statistic varianţa stării mentale,*** *în condiţiile controlării influenţei vârstei, surselor de presiune socioprofesională şi a efectelor moderatoare ale strategiilor de gestionare. Controlând însă influenţa acestor factori, doar* ***agresivitatea emoţională explică adiţional semnificativ dispersia stării mentale la lotul N2 de profesori.***

BCU IAŞI/CENTRALA UNIVERSITY LIBRARY

**Tabel 22b.** *Rezultatele analizei de regresie, vizând explicarea* ***stării mentale*** *pe baza predictorilor luaţi în studiu (N2= 134)*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,132)=3.34 | ,025 | ,025 | F(1,132)=3.34 | -.16 |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(9,124)=3.75*** | ,214 | ,190 | F(8,124)=3.74*** | |
| Supraîncărcarea muncii | | | | | -,11 |
| Relaţii interpersonale | | | | | ,24 |
| Recunoaşterea meritelor | | | | | -,02 |
| Climat organizaţional | | | | | -,05 |
| Responsabilitate personală | | | | | -,14 |
| Rolul managerial | | | | | ,12 |
| Echilibrul casă-muncă | | | | | -,07 |
| Hărţuiri zilnice | | | | | **-,32**** |
| **3. STRATEGII DE GESTIONARE** | F(12,121)=3.01*** | ,230 | ,016 | F(3,121)=.83 | |
| Focalizarea pe problemă | | | | | -,02 |
| Echilibrul viaţă-muncă | | | | | ,14 |
| Suportul social | | | | | -,002 |
| **4. DIMENSIUNI ALE AGRESIVITĂŢII** | F(16,117)=3.14*** | ,300 | ,070 | F(4,117)=2.93* | |
| Agresivitate proactivă | | | | | ,05 |
| Nerăbdare | | | | | -,10 |
| Agresivitate emoţională | | | | | **-,26**** |
| Tendinţă spre dominare | | | | | ,06 |
| **5. INTERACŢIUNI** | F(20,113)=2.52*** | ,309 | ,008 | F(4,113)=.33 | |
| STRESORI X Agresivitate emoţională | | | | | -,58 |
| STRESORI X Tendinţă spre dominare | | | | | ,23 |
| STRESORI X Agresivitate proactivă | | | | | ,05 |
| STRESORI X Nerăbdare | | | | | ,09 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

**II.** Pentru a testa dacă *agresivitatea proactivă prezice pozitiv starea mentală* (un nivel ridicat al agresivităţii proactiv-competitive şi al dorinţei de a avea succes va prezice o satisfacţie ridicată în legătură cu starea mentală) se va utiliza analiza de regresie multiliniară, prin metoda ierarhică.

Paşii analizei de regresie sunt următorii:

1. vârsta;
2. sursele de presiune socioprofesională cumulate;
3. agresivitatea proactivă;
4. interacţiuni : agresivitatea proactivă x focalizare pe problemă ; agresivitatea proactivă x echilibrul viaţă-muncă.



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Datele din tabelul 23a arată, pentru lotul N1, că modelul, care include *agresivitatea proactivă* ca predictor, este puternic semnificativ statistic, F(1,300)=13.33***, p<.001.

**Tabelul 23a.** *Rezultatele analizei de regresie, vizând explicarea **stării mentale** pe baza **agresivităţii proactive** (N1= 311)*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,309)=1.49 | ,005 | ,005 | F(1,309)= 1.49 | -.06 |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(9,301)=4.60*** | ,121 | ,116 | F(8,301)=4.97*** | |
| Supraîncărcarea muncii | | | | | **-.17*** |
| Relaţii interpersonale | | | | | **.17*** |
| Recunoaşterea meritelor | | | | | -,10 |
| Climat organizaţional | | | | | -,04 |
| Responsabilitate personală | | | | | ,08 |
| Rolul managerial | | | | | ,03 |
| Echilibrul casă-muncă | | | | | -,14 |
| Hărţuiri zilnice | | | | | **-.14*** |
| **3. AGRESIVITATE PROACTIVĂ** | F(10,300)=5.64*** | ,158 | ,037 | F(1,300)=13.33*** | **.20***** |
| **4. INTERACŢIUNI** | F(12,298)=6.24*** | ,201 | ,042 | F(2,298)=7.91*** | |
| Agresivitate proactivă X Focalizare pe problemă | | | | | **.22*** |
| Agresivitate proactivă X Echilibru viaţă-muncă | | | | | .15 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

*Agresivitatea proactivă* explică, adiţional, 4% faţă de modelul anterior, iar, pe ansamblu, 16% din varianţa stării mentale. Deci, ***agresivitatea proactivă prezice semnificativ pozitiv starea mentală*** (β = .20, p<.001) : *cu cât nivelul agresivităţii proactiv-competitive şi al dorinţei de a avea succes pentru a obţine rezultatele dorite este mai ridicat, cu atât satisfacţia în legătură cu starea mentală va fi mai înaltă.* Dintre sursele de presiune socioprofesională, *impact semnificativ asupra stării mentale* îl au: *supraîncărcarea postului* (β = -.17, p<.05), *relaţiile interpersonale* (β = .17, p<.05) *şi hărţuirile zilnice* (β = -.14, p<.05).

Modelul estimativ, care include predictorii Agresivitatea proactivă X Focalizare pe problemă, Agresivitatea proactivă X Echilibrul viaţă-muncă arată că variabilele interacţiune explică adiţional 4,2%, în total, 20% din dispersia *stării mentale*. Acest plus explicativ aduce o schimbare semnificativă statistic, F(2,298)=7.91***, p<.001, faţă de modelul anterior. O contribuţie semnificativă statistic în explicarea varianţei criteriului este adusă de variabila *agresivitatea proactivă X focalizare pe problemă* (β = .22, p<.05). Astfel, relaţia dintre *agresivitatea proactivă* şi *starea mentală* este influenţată (potenţată) de valorile focalizării pe problemă, în condiţiile în care se controlează influenţa surselor de presiune socioprofesională şi a *agresivităţii proactive*: *efectele*



BCU "ASCENTIAL UNIVERSITY LIBRARY

*pozitive ale agresivității proactive sunt potențate de o mai intensă utilizare a focalizării pe problemă, ca strategie de gestionare a stresului.*

**III.** Pentru a testa dacă *tendința spre dominare prezice negativ starea mentală*: cu alte cuvinte, dacă *un nivel crescut al agresivității dominant-ostile va prezice un nivel mai scăzut al satisfacției în legătură cu starea mentală* - se va utiliza analiza de regresie multiliniară, prin metoda ierarhică.

Paşii analizei de regresie sunt următorii:

1. vârsta;
2. sursele de presiune socioprofesională cumulate;
3. agresivitate ostilă : tendință spre dominare;
4. interacțiuni : tendința spre dominare x focalizare pe problemă ; tendința spre dominare x echilibrul viață-muncă.

**Tabelul 24a.** *Rezultatele analizei de regresie, vizând explicarea* ***stării mentale*** *pe baza* ***tendinței agresiv-ostile de dominare*** *(N1 = 311)*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,309)=1.49 | ,005 | ,005 | F(1,309)=1.49 | -.07 |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(8,301)=4.60*** | ,121 | ,116 | F(8,301)=4.97*** | |
| Supraîncărcarea muncii | | | | | -.17* |
| Relații interpersonale | | | | | .17* |
| Recunoașterea meritelor | | | | | -,10 |
| Climat organizațional | | | | | -,04 |
| Responsabilitate personală | | | | | ,08 |
| Rolul managerial | | | | | ,03 |
| Echilibrul casă-muncă | | | | | -,14 |
| Hărțuiri zilnice | | | | | -.14* |
| **3. TENDINȚA DE DOMINARE** | F(10,300)=5.31*** | ,151 | ,030 | F(1,300)=10.42*** | -.18*** |
| **4. INTERACȚIUNI** | F(12,298)=4.88*** | ,164 | ,014 | F(2,298)=2.48 | |
| Tendința spre dominare X Focalizare pe problemă | | | | | ,207 |
| Tendința spre dominare X Echilibru viață-muncă | | | | | ,195 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

Datele din tabelul 24a, pentru lotul N1, arată că modelul, care include *tendința spre dominare* ca *predictor pentru estimarea stării mentale, este puternic semnificativ* statistic F(1,300)=10.42***, p<.001. *Agresivitatea ostilă* explică adițional 3% şi, în total, 15,1% din varianța *stării mentale*. Astfel, ***tendința spre dominare este un predictor semnificativ al stării***



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

***mentale*** (β = -.18, p<.001), când se controlează impactul surselor de presiune socioprofesională : *cu cât nivelul* tendinţei spre dominare *este mai scăzut, cu atât efectele pozitive la nivelul stării mentale sunt mai consistente, iar angajaţii tind să se simtă mai mulţumiţi.*

Dintre sursele de presiune socioprofesională, cu impact semnificativ asupra *stării mentale*, în condiţiile controlării vârstei, *supraîncărcarea postului* (β = -.17, p<.05), *relaţiile interpersonale* (β = .17, p<.05) şi *hărţuirile zilnice* (β = -.14, p<.05) au influenţă.

### *4.5.1.5.7. Explicarea simptomelor fizice, pe baza influenţei stresorilor, a strategiilor de gestionare şi a dimensiunilor agresivităţii*

**I.** Pentru a testa dacă *agresivitatea proactivă, agresivitatea emoţional-reactivă, tendinţa spre dominare, nerăbdarea* vor explica, împreună, o parte din varianţa *simptomelor fizice*, după controlul vârstei, al impactului stresorilor, al strategiilor de gestionare se va utiliza analiza de regresie multiliniară, prin metoda ierarhică.

Paşii analizei de regresie sunt următorii:

1. vârsta;
2. sursele de presiune socioprofesională cumulate;
3. strategii de gestionare;
4. dimensiuni ale agresivităţii;
5. STRESORI X dimensiuni ale agresivităţii : STRESORI X agresivitate emoţională, STRESORI X tendinţă spre dominare, STRESORI X agresivitate proactivă, STRESORI X nerăbdare ;

Datele din tabelul 25a arată, pentru lotul N1, că vârsta explică 0% din varianţa simptomelor fizice, F(1,309)=.03, p>.05. *Sursele de presiune socioprofesională explică adiţional 4% din varianţa simptomelor fizice, dar acest plus explicativ nu aduce o schimbare semnificativă statistic,* F(8,301)=1.49, p>.05, faţă de modelul anterior. Dintre sursele de presiune socioprofesională, *hărţuirile/ tracasările zilnice* (β= -.18, p<.05) *explică semnificativ dispersia simptomelor fizice : cu cât grijile zilnice sunt mai frecvente şi mai intense, iar deconectarea lasă de dorit, cu atât creşte senzaţia de disconfort fizic.*



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 25a.** *Rezultatele analizei de regresie, vizând explicarea* ***simptomelor fizice*** *pe baza predictorilor luaţi în studiu (N1= 311)*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,309)=0.33 | ,000 | ,000 | F(1,309)=.03 | .01 |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(9,301)=1.33 | ,038 | ,038 | F(8,301)=1.49 | |
| Supraîncărcarea muncii | | | | | -,05 |
| Relaţii interpersonale | | | | | ,03 |
| Recunoaşterea meritelor | | | | | ,00 |
| Climat organizaţional | | | | | -,02 |
| Responsabilitate personală | | | | | -,02 |
| Rolul managerial | | | | | -,003 |
| Echilibrul casă-muncă | | | | | ,06 |
| Hărţuiri zilnice | | | | | **-,18*** |
| **3. STRATEGII DE GESTIONARE** | F(12,298)=3.20*** | ,114 | ,076 | F(3,298)=8.51*** | |
| Focalizarea pe problemă | | | | | -,08 |
| Echilibrul viaţă-muncă | | | | | **.22***** |
| Suportul social | | | | | **-.25***** |
| **4. DIMENSIUNI ALE AGRESIVITĂŢII** | F(16,294)=2.64*** | ,126 | ,012 | F(4,294)=.98 | |
| Agresivitate proactivă | | | | | ,01 |
| Nerăbdare | | | | | -,03 |
| Agresivitate emoţională | | | | | -,009 |
| Tendinţă spre dominare | | | | | -,09 |
| **5. INTERACŢIUNI** | F(20,290)=2.52*** | ,148 | ,022 | F(4,290)=1.88 | |
| STRESORI X Agresivitate emoţională | | | | | -,042 |
| STRESORI X Tendinţă spre dominare | | | | | **,15*** |
| STRESORI X Agresivitate proactivă | | | | | ,068 |
| STRESORI X Nerăbdare | | | | | -,096 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

Strategiile de gestionare explică, semnificativ statistic, 11,4% din varianţa simptomelor fizice, F(3,298)=8.51***, p<.001. Predictorul semnificativ în acest pas este *echilibrul viaţă-muncă sau detaşarea emoţională* (β = .22, p<.001), care combate disconfortul fizic şi în plus, *suportul social* (β = -.25, p<.001), care explică *surprinzător* că *persoanele resimt o tensiune fizică mai mare sau senzaţii inconfortabile mai dese, cu cât fac mai des apel la suport, când discută problemele cu alţi colegi sau, cu alte cuvinte, apelul la suportul social produce disconfort fizic.*

Dimensiunile agresivităţii nu aduc un plus explicativ semnificativ în varianţa simptomelor fizice, cu excepţia *interacţiunii stresori X tendinţă de dominare* (β = 1.15, p<.05): *tendinţa de dominare moderează relaţia dintre impactul cumulat al stresorilor şi simptomele fizice*, în sensul că un nivel mai scăzut al ***agresivităţii ostil-dominantă*** -, operaţionalizată prin gradul în care o



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

persoană se exprimă autoritar, agresiv, egocentric, rigid, având tendinţa de a se afirma în mod exagerat - reduce impactul negativ al stresorilor asupra confortului fizic.

***Astfel, dimensiunile agresivităţii nu explică împreună semnificativ statistic varianţa simptomelor fizice,*** *în condiţiile eliminării influenţelor datorate vârstei, surselor de presiune socioprofesională şi a strategiilor de gestionare.*

**II.** Pentru a testa dacă *agresivitatea impulsiv-reactivă, predominant emoţională prezice negativ simptomele fizice*, cu alte cuvinte, dacă un nivel mai scăzut al *agresivităţii emoţional-reactive* (caracterizată prin imaturitate psiho-socio-emoţională şi tendinţe de comportament asocial, impulsiv-agresiv, corporal, verbal, interapreciativ) va prezice un nivel mai scăzut de disconfort fizic - se va utiliza analiza de regresie multiliniară, prin metoda ierarhică.

**Tabelul 26a.** *Rezultatele analizei de regresie, vizând explicarea* ***simptomelor fizice*** *pe baza* ***agresivităţii impulsiv-reactivă, predominant emoţională*** *(N= 311)*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,309)=.03 | ,000 | ,000 | F(1,309)=.03 | .01 |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(9,301)=1.33 | ,038 | ,038 | F(8,301)=1.49 | |
| Supraîncărcarea muncii | | | | | -,05 |
| Relaţii interpersonale | | | | | ,03 |
| Recunoaşterea meritelor | | | | | ,007 |
| Climat organizaţional | | | | | -,02 |
| Responsabilitate personală | | | | | -,02 |
| Rolul managerial | | | | | -,003 |
| Echilibrul casă-muncă | | | | | ,06 |
| Hărţuiri zilnice | | | | | **-.18*** |
| **3. AGRESIVITATE EMOŢIONALĂ** | F(10,300)=1.50 | ,048 | ,009 | F(1,300)=2.99 | -.10 |
| **4. INTERACŢIUNI** | F(12,298)=1.80* | ,068 | ,020 | F(2,298)=3.18* | |
| Agresivitate emoţională X Focalizare pe problemă | | | | | -,28 |
| Agresivitate emoţională X Echilibru viaţă-muncă | | | | | **.37*** |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

Paşii analizei de regresie sunt următorii:

1. vârsta;
2. sursele de presiune socioprofesională cumulate;
3. agresivitate reactiv-emoţională;
4. interacţiuni : agresivitate emoţională x focalizare pe problemă ; agresivitate emoţională x echilibrul viaţă-muncă.



BCU ASCENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Datele din tabelul 26a arată că modelul care include agresivitate reactiv-emoţională, ca predictor pentru estimarea simptomelor fizice, nu este semnificativ statistic F(1,300)=2.99, p>.05. Deci, ***agresivitatea reactiv-emoţională nu prezice semnificativ simptomele fizice*** (β = -.1, p>.05), când se controlează impactul surselor de presiune socioprofesională. Dintre sursele de presiune socioprofesională, cu impact semnificativ asupra *simptomelor fizice*, în condiţiile controlării vârstei, doar *hărţuirile zilnice* (β = -.18, p<.05) au influenţă.

În schimb, modelul care include *interacţiunile agresivităţii emoţionale cu strategiile de gestionare* este semnificativ, F(2,298)=3.18*, explicând în proporţie de, aproximativ, 7% varianţa simptomelor fizice: un rol predictor important îl joacă *interacţiunea dintre agresivitatea emoţională şi echilibrul viaţă-muncă* (β = .37, p<.05).

### *4.5.1.5.8. Explicarea nivelului de energie, pe baza influenţei stresorilor, a strategiilor de gestionare şi a dimensiunilor agresivităţii*

**I.** Pentru a testa dacă *agresivitatea proactivă, agresivitatea emoţional-reactivă, tendinţa spre dominare, nerăbdarea* vor explica împreună o parte din varianţa *nivelului de energie*, după controlul vârstei, al impactului stresorilor, al strategiilor de gestionare se va utiliza analiza de regresie multiliniară, prin metoda ierarhică.

Paşii analizei de regresie sunt următorii:

1. vârsta;
2. sursele de presiune socioprofesională cumulate;
3. strategii de gestionare;
4. dimensiuni ale agresivităţii;
5. STRESORI X dimensiuni ale agresivităţii : STRESORI X agresivitate emoţională, STRESORI X tendinţă spre dominare, STRESORI X agresivitate proactivă, STRESORI X nerăbdare.

Datele din tabelul 27a, pentru lotul N1, arată că vârsta explică 1,3% din dispersia nivelului de energie. În schimb, sursele de presiune socioprofesionale explică adiţional 12,4% din dispersia nivelului de energie. Această explicaţie adiţională aduce o schimbare semnificativă, F(8,301)=4.76***, p<.001, faţă de modelul iniţial. Dintre sursele de presiune socioprofesională, predictorul care *explică semnificativ dispersia nivelului de energie este supraîncărcarea postului* (β= -.32, p<.001) : *cu cât angajaţii percep un nivel mai scăzut al suprasolicitării din partea postului de muncă, cu atât resimt mai multă vitalitate, implicare, energie şi mai puţină oboseală.*



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 27a.** *Rezultatele analizei de regresie, vizând explicarea* ***nivelului de energie*** *pe baza predictorilor luaţi în studiu (N1= 311)*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,309)=4.09* | ,013 | ,013 | F(1,309)=4.09* | **.11*** |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(9,301)=4.73*** | ,124 | ,111 | F(8,301)=4.76*** | |
| Supraîncărcarea muncii | | | | | **-.32***** |
| Relaţii interpersonale | | | | | ,11 |
| Recunoaşterea meritelor | | | | | ,03 |
| Climat organizaţional | | | | | -,04 |
| Responsabilitate personală | | | | | -,02 |
| Rolul managerial | | | | | -,02 |
| Echilibrul casă-muncă | | | | | ,04 |
| Hărţuiri zilnice | | | | | -,08 |
| **3. STRATEGII DE GESTIONARE** | F(12,298)=5.59*** | ,184 | ,060 | F(3,298)=7.31*** | |
| Focalizarea pe problemă | | | | | |
| Echilibrul viaţă-muncă | | | | | ,005 |
| Suportul social | | | | | **.25***** |
| | | | | | **-.15**** |
| **4. DIMENSIUNI ALE AGRESIVITĂŢII** | F(16,294)=5.55*** | ,232 | ,048 | F(4,294)=4.61*** | |
| Agresivitate proactivă | | | | | |
| Nerăbdare | | | | | ,05 |
| Agresivitate emoţională | | | | | **-.15**** |
| Tendinţă spre dominare | | | | | -,009 |
| | | | | | **-.14*** |
| **5. INTERACŢIUNI** | F(20,290)=4.88*** | ,252 | ,020 | F(4,290)=1.91 | |
| STRESORI X Agresivitate emoţională | | | | | ,161 |
| STRESORI X Tendinţă spre dominare | | | | | ,263 |
| STRESORI X Agresivitate proactivă | | | | | ,850 |
| STRESORI X Nerăbdare | | | | | -1,002 |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

Strategiile de gestionare aduc un plus de 6% în explicarea nivelului de energie, care aduce o schimbare semnificativă faţă de modelul anterior, F(3,298)=7.31***, p<.001. Predictori semnificativi sunt *echilibrul viaţă-muncă* sau detaşarea emoţională (β = .25, p<.001) şi *suportul social* (β= -.15, p<.01): se pare că *o mai intensă utilizare a gradului de suport social consumă din resursele energetice ale angajaţilor, pe când detaşarea de probleme măreşte senzaţia de vitalitate.*

Introducerea *dimensiunilor agresivităţii determină o creştere, semnificativă statistic*, a puterii explicative a modelului, cu aproximativ 5% în estimarea dispersiei *nivelului de energie*, F(4,294)=4.61***, p<.001 . Întregul model explică 23,2% din dispersia *nivelului de energie*, iar *nerăbdarea* (β = -.15, p<.01) şi *tendinţa de dominare* (β = -.14, p<.05) explică semnificativ varianţa nivelului de energie: *cu cu cât ritmul de viaţă al unei persoane este mai alert şi trebuinţa pentru urgenţă este mai mare, iar* gradul, în care o persoană se exprimă autoritar, agresiv, egocentric, rigid, având tendinţa de a se afirma în mod exagerat este mai ridicat, *cu atât se va simţi mai rapid epuizată.*



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Pe baza datelor prezentate, se poate concluziona că ***dimensiunile agresivității aduc împreună un plus explicativ statistic în explicarea variației nivelului de energie,*** *iar nerăbdarea și tendința de dominare explică individual semnificativ statistic varianța simptomelor fizice, în condițiile controlării influențelor datorate vârstei, surselor de presiune socioprofesională și a strategiilor de gestionare.*

**II.** Pentru a testa dacă *nerăbdarea prezice negativ nivelul de energie*: cu alte cuvinte, dacă un nivel crescut al ritmului de viață și al abilității de a face față trebuinței pentru urgență va prezice un nivel mai scăzut de vitalitate și un grad sporit de oboseală - se va utiliza analiza de regresie multiliniară, prin metoda ierarhică.

Pașii analizei de regresie sunt următorii:

1. vârsta;
2. sursele de presiune socioprofesională cumulate;
3. nerăbdarea;
4. Interacțiuni: Nerăbdare X Focalizare pe problemă și Nerăbdare X Echilibru viață-muncă.

**Tabelul 28a.** *Rezultatele analizei de regresie, vizând explicarea* ***nivelului de energie*** *pe baza* ***nerăbdării*** *(N1 = 311)*

| PAȘI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,309)=4.09* | ,013 | ,013 | F(1,309)=4.09* | **.11*** |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(9,301)=4.73*** | ,124 | ,111 | F(8,301)=4.76*** | |
| Supraîncărcarea muncii | | | | | **-.32***** |
| Relații interpersonale | | | | | ,11 |
| Recunoașterea meritelor | | | | | ,03 |
| Climat organizațional | | | | | -,04 |
| Responsabilitate personală | | | | | -,02 |
| Rolul managerial | | | | | -,02 |
| Echilibrul casă-muncă | | | | | ,04 |
| Hărțuiri zilnice | | | | | -,08 |
| **3. NERĂBDARE** | F(10,300)=5.57*** | ,157 | ,033 | F(1,300)=11.65*** | **-.19***** |
| **4. INTERACȚIUNI** | F(12,298)=6.09*** | ,197 | ,040 | F(2,298)=7.50*** | |
| Nerăbdare X Focalizare pe problemă | | | | | ,021 |
| Nerăbdare X Echilibru viață-muncă | | | | | **,26***** |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

Datele din tabelul 28a pentru lotul N1 arată că modelul care include *nerăbdarea,* ca predictor pentru estimarea *nivelului de energie,* este puternic semnificativ statistic



BCU "ASVICENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

F(1,300)=11.65***, p<.001. Nerăbdarea explică, adiţional 3,3% şi în total, 15,7% din varianţa nivelului de energie. Deci, ***nerăbdarea este un predictor semnificativ al nivelului de energie*** (β = -.19, p<.001), când se controlează impactul surselor de presiune socioprofesională : *cu cât nivelul de nerăbdare este mai ridicat, cu atât nivelul de vitalitate şi energie perceput va fi scăzut, această caracteristică a tipului A de comportament consumând din potenţialul energetic al resurselor angajaţilor.*

Dintre sursele de presiune socioprofesională, cu impact semnificativ asupra nivelului de energie, în condiţiile controlării vârstei, doar *încărcarea postului* (β = -.32, p<.001) are influenţă.

Modelul estimativ, care include predictorii Nerăbdare X Focalizare pe problemă şi Nerăbdare X Echilibru viaţă-muncă arată că variabilele interacţiune explică adiţional, 4%, în total, 19,7% din dispersia *nivelului de energie*. Acest plus explicativ aduce o schimbare semnificativă statistic, F(2,298)=7.50***, p<.001, faţă de modelul anterior. O contribuţie semnificativă statistic în explicarea varianţei criteriului este adusă de variabila Nerăbdare X Echilibru viaţă-muncă (β = .26, p<.001). Astfel, relaţia dintre *nerăbdare* şi *nivelul de energie* este influenţată (moderată) de valorile *echilibrului viaţă-muncă*, în condiţiile în care se controlează influenţa surselor de presiune socioprofesională şi a *nerăbdării*: *efectele nerăbdării asupra nivelului de energie sunt moderate de o mai intensă utilizare a echilibrului viaţă-muncă sau a detaşării, ca strategie de gestionare a stresului.*

Datele din tabelul 28b, pentrul lotul N2, arată că modelul, care include *nerăbdarea* ca predictor pentru estimarea *nivelului de energie,* nu este semnificativ statistic. Dintre sursele de presiune socioprofesională, nici una nu are un impact semnificativ asupra nivelului de energie, în condiţiile controlării vârstei.

Modelul estimativ, care include predictorii Nerăbdare X Focalizare pe problemă şi Nerăbdare X Echilibru viaţă-muncă arată că variabilele interacţiune explică adiţional, 5,3%, în total, 17,3% din dispersia *nivelului de energie*. Acest plus explicativ aduce o schimbare semnificativă statistic, F(2,121)=3.84*, p<.05, faţă de modelul anterior. O contribuţie semnificativă statistic în explicarea varianţei criteriului este adusă de variabila Nerăbdare X Echilibru viaţă-muncă (β = .38, p<.05). Astfel, relaţia dintre *nerăbdare* şi *nivelul de energie* este influenţată (moderată) de valorile *echilibrului viaţă-muncă*, în condiţiile în care se controlează influenţa surselor de presiune socioprofesională şi a *nerăbdării*: *efectele nerăbdării asupra nivelului de energie sunt moderate de o mai intensă utilizare a echilibrului viaţă-muncă sau detaşării, ca strategie de gestionare a stresului, şi în cazul profesorilor.*



BCU "Lucian Blaga" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 28b.** *Rezultatele analizei de regresie, vizând explicarea* ***nivelului de energie*** *pe baza* ***nerăbdării*** *(N2= 134)*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,132)=1.32 | ,010 | ,010 | F(1,132)=1.32 | -.10 |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(9,124)=1.85 | ,119 | ,108 | F(8,124)=1.90 | |
| Supraîncărcarea muncii | | | | | -,24 |
| Relaţii interpersonale | | | | | -,07 |
| Recunoaşterea meritelor | | | | | ,02 |
| Climat organizaţional | | | | | ,19 |
| Responsabilitate personală | | | | | -,03 |
| Rolul managerial | | | | | ,21 |
| Echilibrul casă-muncă | | | | | -,16 |
| Hărţuiri zilnice | | | | | -,11 |
| **3. NERĂBDARE** | F(10,123)=1.68 | ,121 | ,002 | F(1,123)=.29 | .05 |
| **4. INTERACŢIUNI** | F(12,121)=2.11* | ,173 | ,053 | F(2,121)=3.84* | |
| Nerăbdare X Focalizare pe problemă | | | | | -,02 |
| Nerăbdare X Echilibru viaţă-muncă | | | | | **.38*** |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

**III.** Pentru a testa dacă *agresivitatea impulsiv-reactivă, predominant emoţională prezice negativ nivelul de energie*, cu alte cuvinte, dacă un nivel mai scăzut al *agresivităţii emoţional-reactive* (caracterizată prin imaturitate psiho-socio-emoţională şi tendinţe de comportament asocial, impulsiv-agresiv, corporal, verbal, interapreciativ) va prezice un nivel mai ridicat al *nivelului de energie* perceput al angajaţilor - se va utiliza analiza de regresie multiliniară, prin metoda ierarhică.

Paşii analizei de regresie sunt următorii:

1. vârsta;
2. sursele de presiune socioprofesională cumulate;
3. agresivitate reactiv-emoţională;
4. interacţiuni : agresivitate emoţională x focalizare pe problemă; agresivitate emoţională x echilibrul viaţă-muncă.

Datele din tabelul 29a arată că modelul, care include agresivitatea reactiv-emoţională ca predictor pentru estimarea simptomelor fizice, este semnificativ statistic F(1,300)=4.94*, p<.05. Deci, ***agresivitatea reactiv-emoţională prezice semnificativ nivelul de energie*** (β = -.12, p<.05), când se controlează impactul surselor de presiune socioprofesională. Dintre sursele de presiune socioprofesională, cu impact semnificativ asupra *nivelului de energie*, în condiţiile controlării vârstei, doar *supraîncărcarea postului* (β = -.32, p<.001) are influenţă.



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

În plus, modelul care include *interacţiunile agresivităţii emoţionale cu strategiile de gestionare* este semnificativ, F(2,298)=5.17**, p<.01, explicând în proporţie de, aproximativ, 17% varianţa *nivelului de energie*: un rol predictor important îl joacă *interacţiunea dintre agresivitatea emoţională şi echilibrul viaţă-muncă* (β = .46, p<.01).

**Tabelul 29a.** *Rezultatele analizei de regresie, vizând explicarea* ***nivelului de energie*** *pe baza* ***agresivităţii impulsiv-reactivă, predominant emoţională*** *(N= 311)*

| PAŞI | F | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F schimbare | β |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. VÂRSTA** | F(1,309)=4.09* | ,013 | ,013 | F(1,309)=4.09* | .11* |
| **2. SURSE DE PRESIUNE SOCIOPROFESIONALĂ** | F(9,301)=4.73*** | ,124 | ,111 | F(8,301)=4.76*** | |
| Supraîncărcarea muncii | | | | | -.32*** |
| Relaţii interpersonale | | | | | ,11 |
| Recunoaşterea meritelor | | | | | ,03 |
| Climat organizaţional | | | | | -,04 |
| Responsabilitate personală | | | | | -,02 |
| Rolul managerial | | | | | -,02 |
| Echilibrul casă-muncă | | | | | ,04 |
| Hărţuiri zilnice | | | | | -,08 |
| **3. AGRESIVITATE EMOŢIONALĂ** | F(10,300)=4.80*** | ,138 | ,014 | F(1,300)=4.94* | -.12* |
| **4. INTERACŢIUNI** | | | | | |
| Agresivitate emoţională X Focalizare pe problemă | F(12,298)=4.98*** | ,167 | ,029 | F(2,298)=5.17** | -,03 |
| Agresivitate emoţională X Echilibru viaţă-muncă | | | | | .46** |

* p<.05 ; ** p<.01 ; *** p<.001

### *4.5.1.6. Mediatori ai relaţiei dintre stresorii specifici şi efectele specifice măsurate ale stresului organizaţional*

Pentru a identifica dintre variabilele luate în studiu, pe acelea care joacă un *rol mediator* în relaţia dintre variabilele-predictor (stresori) şi anumite efecte specifice ale stresului organizaţional, am optat pentru utilizarea *analizei de cale* (ecuaţii structurale) şi figurarea grafică a acestor *relaţii de mediere*, pentru participanţii la studiu. Astfel, pentru fiecare dintre variabilele-criteriu (efecte specifice ale stresului organizaţional), luate în calcul, vom prezenta grafic, modelele testate şi interpretarea lor, pentru fiecare din cele două loturi.

Observaţie: În cadrul tabelelor şi al modelelor figurate prezentăm mai mulţi *indicatori/ indici de potrivire* pentru cei N = 445 de participanţi (cele două loturi aflate în relaţie, de tip cuib), respectiv *coeficienţi standardizaţi*, ai căror *legendă* este următoarea:

*Indicatori absoluţi:*

*RMSEA= root mean squared error of aproximation;*



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*GFI* = *index of goodness fit;*

*AGFI* = *adjusted index of goodness fit.*

*Indicatori de comparare a modelelor, în general*

*NFI* = *normed fit index;*

*CFI* = *comparative fit index.*

*Indicatori de comparare a parcimoniei modelelor*

*PNFI* = *parsimony adjusted NFI;*

*PCFI* = *parsimony adjusted CFI.*

ns = nesemnificativ; * = $p \leq .05$ ; ** = $p \leq .01$ ; *** = $p \leq .001$

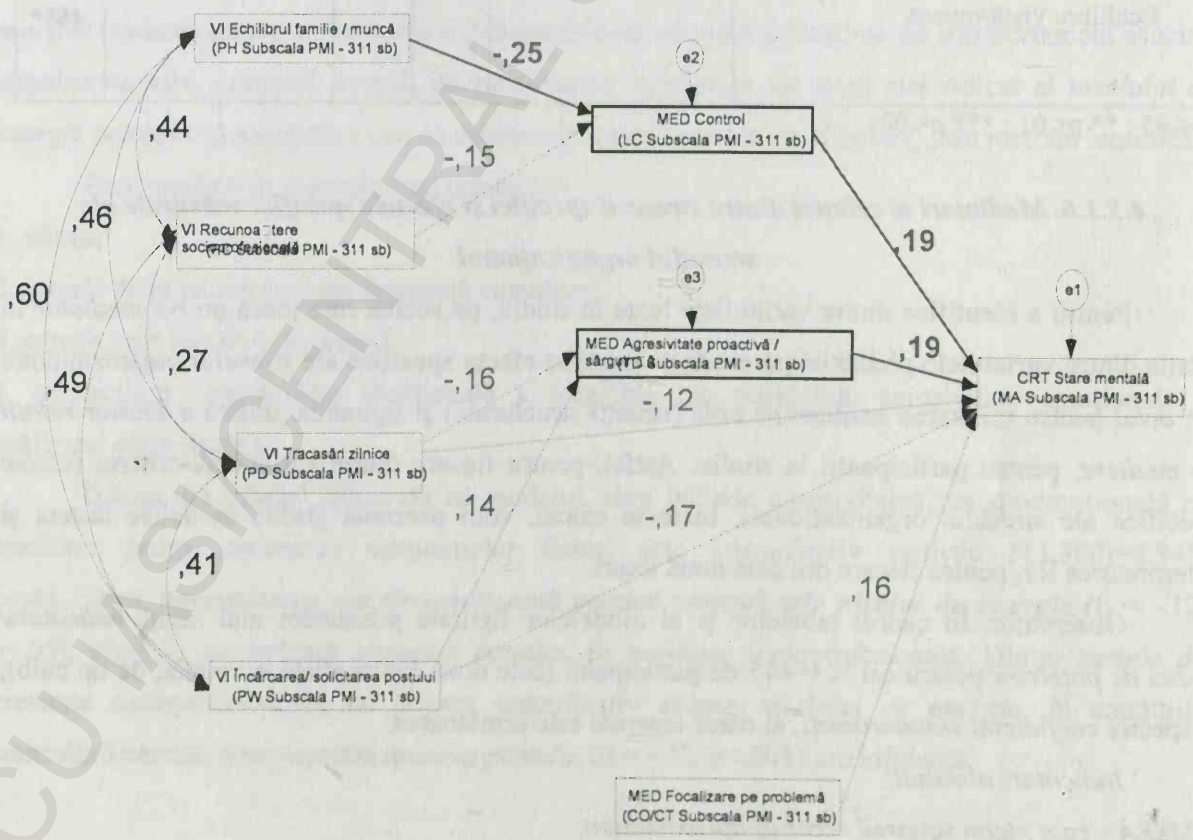
### *4.5.1.6.1. Mediatori ai relației dintre variabilele-predictor și starea mentală*

Valorile indicatorilor din tabelul 30 indică un model foarte bun pentru starea mentală, ca efect specific la stresul organizațional:

**Tabelul 30.** Valorile principalilor indicatori pentru modelul recursiv, testat referitor la *stare mentală*

| Indicatori | RMSEA | GFI | AGFI | NFI | CFI | PNFI | PCFI |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Stare mentală* | .056 [.038-.074] | 968 | .911 | .929 | .956 | .431 | .444 |

**Figura 2a.** Reprezentarea grafică a modelul testat și valorile parametrilor standardizați estimați pentru variabila *stare mentală* (N1=311 participanți)






BCU IAȘI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Figura 2a pune în evidenţă rolul **mediator** al ***controlului*** şi al ***agresivităţii proactive*** în relaţia dintre stresorii: *echilibrul familie-muncă şi recunoaşterea socioprofesională*, respectiv, *tracasări zilnice şi încărcarea postului* cu *starea mentală* a angajaţilor; în plus, se observă interacţiunea stresorilor din mediul organizaţional, precum şi impactul direct al *suprasolicitării postului şi tracasărilor zilnice* asupra *stării mentale* a angajaţilor; *focalizarea pe problemă* este o strategie de gestionare a stresului, care îmbunătăţeşte direct *starea mentală.*

Estimări ale coeficienţilor standardizaţi (N1=311 participanţi)

td <--- pd -,162**
td <--- pw ,137*
lc <--- pc -,147*
lc <--- ph -,247***
ma <--- td ,190***
ma <--- lc ,191***
ma <--- pd -,116*
ma <--- ct ,164**
ma <--- pw -,169**

Corelaţii (N1= 311 participanţi)

pd <--> pw ,408***
pw <--> pc ,486***
pd <--> pc ,271***
pw <--> ph ,601***
pd <--> ph ,455***
pc <--> ph ,443***

Legendă: ns = nesemnificativ; * = $p \leq .05$ ; ** = $p \leq .01$ ; *** = $p \leq .001$ ;

Pentru lotul 2 de 134 profesori, figura 2b evidenţiază o slăbire în intensitate a interacţiunilor dintre variabile, cu pierderea statului de variabilă **moderatoare** a ***controlului***, în cazul *echilibrului familie-muncă* şi a *sârguinţei*, în cazul *tracasărilor zilnice* ; în schimb, se intensifică rolul **moderator** al ***controlului***, în cazul *recunoaşterii socioprofesionale,* în relaţie cu *starea mentală* la profesori.

Estimări ale coeficienţilor standardizaţi (N2 = 134 profesori)

td <--- pd -,212*
td <--- pw -,063
lc <--- pc -,273*
lc <--- ph -,019
ma <--- td ,065
ma <--- lc ,154*



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

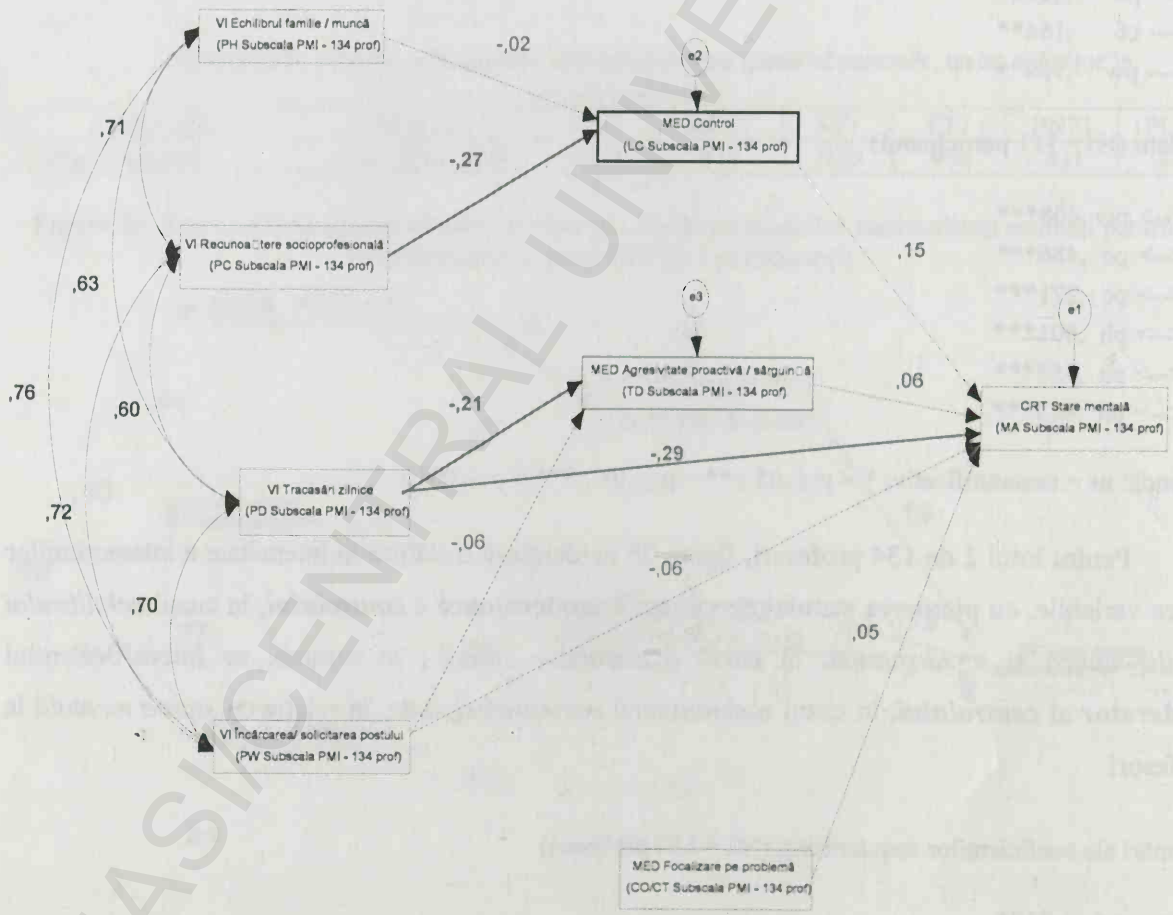
ma <--- pd -,291**
ma <--- ct ,054
ma <--- pw -,059

Corelații (N2 = 134 profesori)

pd <--> pw ,697***
pw <--> pc ,716***
pd <--> pc ,595***
pw <--> ph ,757***
pd <--> ph ,631***
pc <--> ph ,709***

Legendă: ns=nesemnificativ; * = p ≤ .05 ; ** = p ≤ .01 ; *** = p ≤ .001 ;

**Figura 2b.** Reprezentarea grafică a modelului testat şi valorile parametrilor standardizaţi estimaţi pentru variabila *stare mentală* (N2=134 profesori)






BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

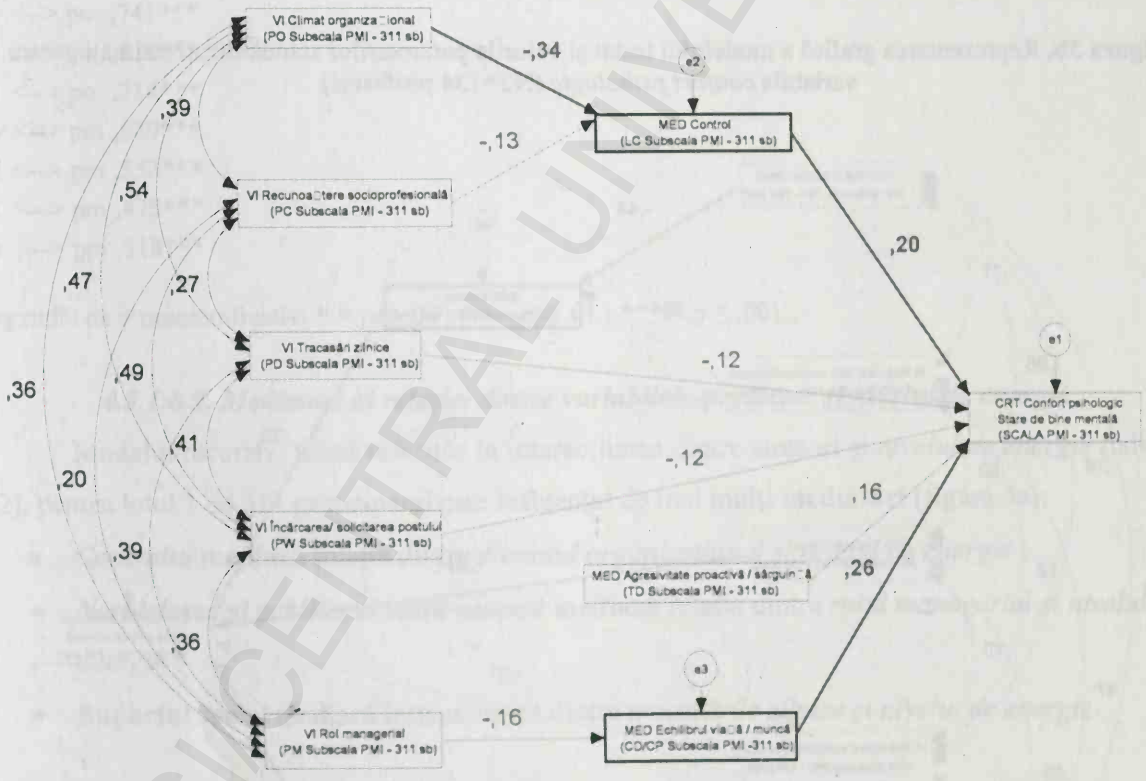
### *4.5.1.6.2. Mediatori ai relaţiei dintre variabilele-predictor şi sănătatea mentală (confortul psihic)*

Impactul presiunilor socioprofesionale (*climat organizaţional, recunoaştere socioprofesională*, respectiv, *rol managerial*) asupra nivelului sănătăţii mentale sau a confortului psihologic (rezultat în urma cumulării scalelor: stare mentală, rezilienţă şi nivel de încredere), pentru lotul 1 de 311 participanţi (vezi tabelul 31 şi figura 3a) este **mediat** de variabila ***control***, respectiv ***echilibrul viaţă-muncă***, ca strategie de gestionare.

**Tabelul 31.** Valorile principalilor indicatori pentru modelul recursiv, testat referitor la *confort psihologic*

| Indicatori | RMSEA | GFI | AGFI | NFI | CFI | PNFI | PCFI |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Confort psihologic* | .053 [.037-.068] | .961 | .902 | .924 | .955 | .462 | .478 |

**Figura 3a.** Reprezentarea grafică a modelului testat şi valorile parametrilor standardizaţi estimaţi pentru variabila *confort psihologic* (N1= 311 participanţi)




Estimări ale coeficienţilor standardizaţi (N1=311 participanţi)

lc <--- pc -,126*
lc <--- po -,338***
cd <--- pm -,159**
stamenta <--- pw -,120*
stamenta <--- td ,163***



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

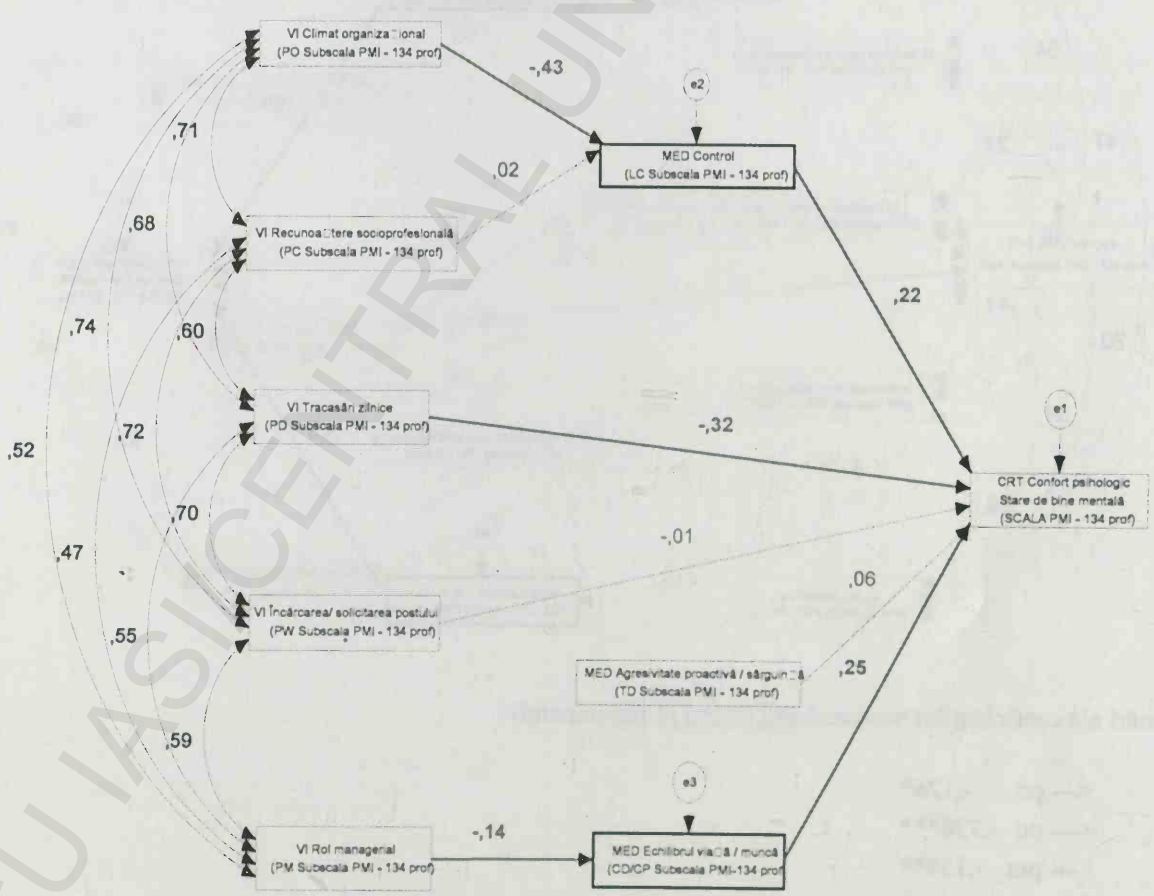
stamenta <--- lc ,195***
stamenta <--- cd ,255***
stamenta <--- pd -,115*

Corelații (N1= 311 participanți)

pd <--> pw ,408***
pw <--> pc ,486***
pd <--> pc ,271***
pw <--> po ,467***
pd <--> po ,538***
pc <--> po ,388***
pw <--> pm ,365***
pd <--> pm ,393***
pc <--> pm ,203***
po <--> pm ,358***

Legendă: ns = nesemnificativ; * = p ≤ .05 ; ** = p ≤ .01 ; *** = p ≤ .001 ;

**Figura 3b.** Reprezentarea grafică a modelului testat şi valorile parametrilor standardizaţi estimaţi pentru variabila *confort psihologic* (N2=134 profesori)




În cazul lotului 2 de 134 profesori (figura 3b), modelul interacțiunilor se păstrează în mare



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

măsură (***controlul*** şi ***echilibrul viaţă-muncă*** joacă rol moderator), cu mici excepţii.

Estimări ale coeficienţilor standardizaţi (N2=134 profesori)

lc <--- pc ,022
lc <--- po -,432***
cd <--- pm -,137*
stamenta <--- pw -,006
stamenta <--- td ,056
stamenta <--- lc ,222**
stamenta <--- cd ,246***
stamenta <--- pd -,317***

Corelaţii (N2=134 profesori)

pd <--> pw ,697***
pw <--> pc ,716***
pd <--> pc ,595***
pw <--> po ,741***
pd <--> po ,678***
pc <--> po ,714***
pw <--> pm ,589***
pd <--> pm ,553***
pc <--> pm ,475***
po <--> pm ,518***

Legendă: ns = nesemnificativ; * = $p \leq .05$ ; ** = $p \leq .01$ ; *** = $p \leq .001$ ;

#### *4.5.1.6.3. Mediatori ai relaţiei dintre variabilele-predictor şi nivelul de energie*

Modelul recursiv, testat referitor la interacţiunea dintre stresori şi *nivelul de energie* (tabelul 32), pentru lotul 1 de 311 participanţi este influenţat de mai mulţi **mediatori** (figura 4a):

- ***Controlul*** **mediază** relaţia dintre *climatul organizaţional şi nivelul de energie* ;
- ***Nerăbdarea şi echilibrul viaţă-muncă*** **mediază** relaţia dintre *rolul managerial şi nivelul de energie* ;
- **Suportul social** mediază interacţiunea dintre *tracasările zilnice şi nivelul de energie*.

**Tabelul 32.** Valorile principalilor indicatori pentru modelul recursiv, testat referitor la *nivelul de energie*

| Indicatori | RMSEA | GFI | AGFI | NFI | CFI | PNFI | PCFI |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Nivelul de energie* | .062 [.048-.076] | .946 | .884 | .869 | .910 | .507 | .531 |

Estimări ale coeficienţilor standardizaţi (N1=311participanţi)

cd <--- pm -,159*
ti <--- pm ,196***



BCU IAŞI CENTRALĂ UNIVERSITY LIBRARY

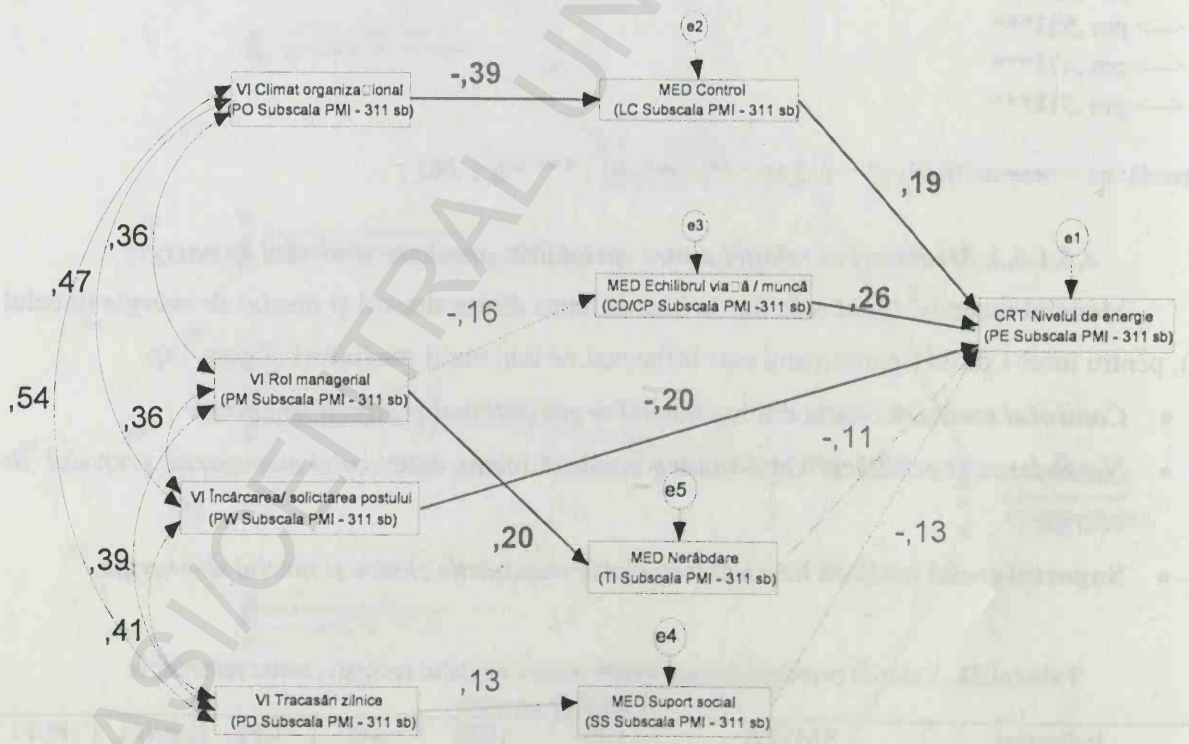
ss <--- pd ,126*
lc <--- po -,387***
pe <--- cd ,258***
pe <--- lc ,186***
pe <--- ss -,127*
pe <--- pw -,204***
pe <--- ti -,111*

Corelații (N1=311 participanți)

pw <--> pd ,408***
pm <--> pd ,393***
pd <--> po ,538***
pw <--> pm ,365***
pw <--> po ,467***
pm <--> po ,358***

Legendă: ns=nesemnificativ; * = $p \leq .05$ ; ** = $p \leq .01$ ; *** = $p \leq .001$ ;

**Figura 4a.** Reprezentarea grafică a modelului testat și valorile parametrilor standardizați estimați pentru variabila *nivel de energie* (N1=311 participanți)




Interacțiunea dintre stresori și *nivelul de energie* pentru lotul 2 de 134 profesori este influențat de următorii **mediatori** (figura 4b):

- ***Controlul*** **mediază** relația dintre *climatul organizațional și nivelul de energie* ;

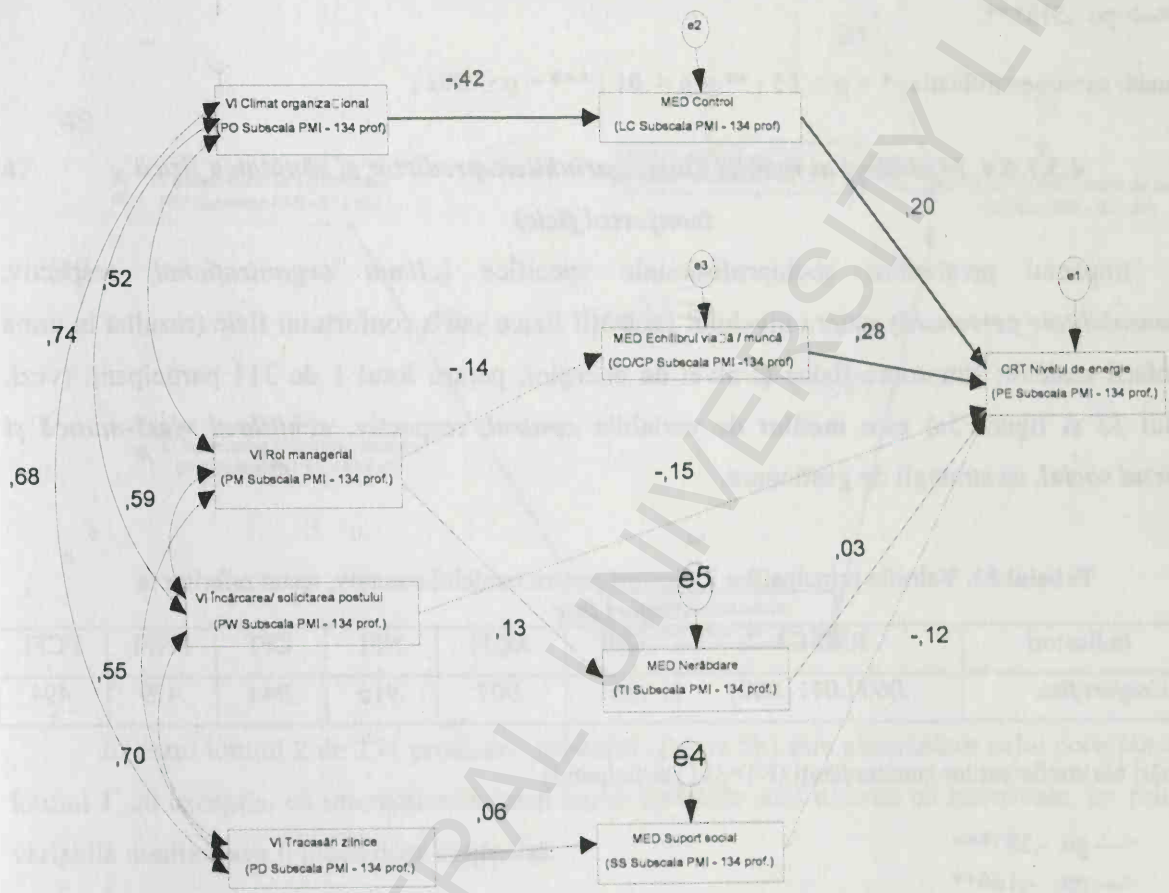


BCU IAȘI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- ***Echilibrul viaţă-muncă*** **mediază** relaţia dintre *rolul managerial şi nivelul de energie*.

În plus, unele interacţiuni scad în intensitate, iar unele variabile îşi pierd calitatea de mediator (vezi, figura 4b).

**Figura 4b.** Reprezentarea grafică a modelului testat şi valorile parametrilor standardizaţi estimaţi pentru variabila *nivel de energie* (N2=134 profesori)




Estimări ale coeficienţilor standardizaţi (N2=134 profesori)

| | |
|---|---|
| cd <--- pm | -,137 |
| ti <--- pm | ,134 |
| ss <--- pd | ,056ns |
| lc <--- po | -,417*** |
| pe <--- cd | ,277*** |
| pe <--- lc | ,205* |
| pe <--- ss | -,119 |
| pe <--- pw | -,154 |
| pe <--- ti | ,031ns |



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Corelații (N1= 311 profesori)

pw <--> pd ,697***
pm <--> pd ,553***
pd <--> po ,678***
pw <--> pm ,589***
pw <--> po ,741***
pm <--> po ,518***

Legendă: ns=nesemnificativ; * = p ≤ .05 ; ** = p ≤ .01 ; *** = p ≤ .001 ;

### *4.5.1.6.4. Mediatori ai relației dintre variabilele-predictor și sănătatea fizică (confortul fizic)*

Impactul presiunilor socioprofesionale specifice (*climat organizațional,* respectiv, *responsabilitate personală*) asupra nivelului sănătății fizice sau a confortului fizic (rezultat în urma cumulării scalelor: simptome fizice și nivel de energie), pentru lotul 1 de 311 participanți (vezi, tabelul 33 și figura 5a) este **mediat** de variabila ***control***, respectiv, ***echilibrul viață-muncă și suportul social***, ca strategii de gestionare.

**Tabelul 33.** Valorile principalilor indicatori pentru modelul recursiv, testat referitor la *confort fizic*

| Indicatori | RMSEA | GFI | AGFI | NFI | CFI | PNFI | PCFI |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Confort fizic* | .060 [.041-.080] | .964 | .907 | .915 | .944 | .479 | .494 |

Estimări ale coeficienților standardizați (N1=311 participanți)

lc <--- po -,387***
cd <--- pp -,169**
ss <--- pp ,186***
stafizic <--- cd ,258***
stafizic <--- lc ,210***
stafizic <--- ss -,212***
stafizic <--- pw -,134**

Corelații (N1= 311 participanți)

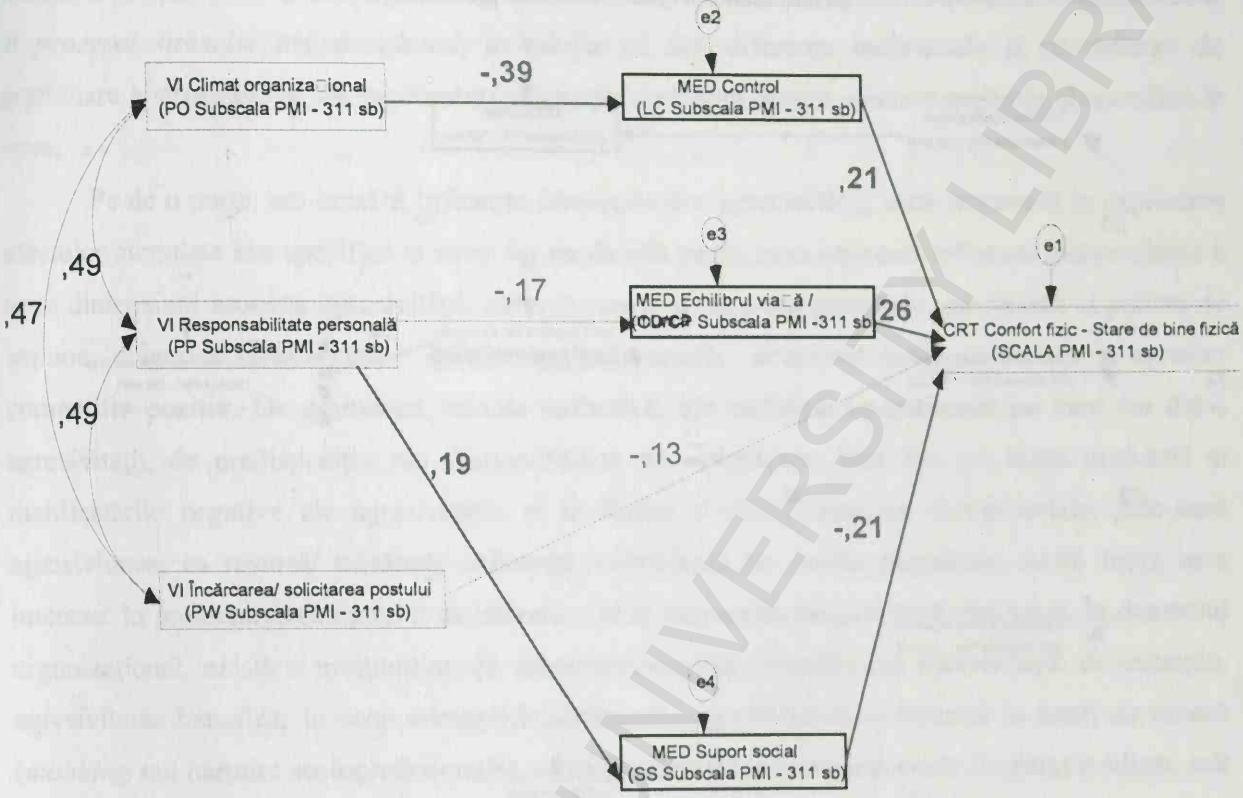
pw <--> po ,467***
pw <--> pp ,487***
po <--> pp ,491***

Legendă: ns=nesemnificativ; * = p ≤ .05 ; ** = p ≤ .01 ; *** = p ≤ .001 ;



BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Figura 5a.** Reprezentarea grafică a modelului testat şi valorile parametrilor standardizaţi estimaţi pentru variabila *confort fizic* (N1=311 participanţi)




În cazul lotului 2 de 134 profesori, modelul (figura 5b) este asemănător celui corespunzător lotului 1, cu excepţia, că interacţiunile între unele variabile sunt diferite ca intensitate, iar rolul de variabilă **mediatoare** îl joacă doar ***controlul***:

Estimări ale coeficienţilor standardizaţi (N2=134 profesori)

| | | |
|---|---|---|
| lc | <--- po | -,417*** |
| cd | <--- pp | -,019 |
| ss | <--- pp | ,078 |
| stafizic | <--- cd | ,291*** |
| stafizic | <--- lc | ,186* |
| stafizic | <--- ss | -,074 |
| stafizic | <--- pw | -,178* |

Corelaţii (N2=134 profesori)

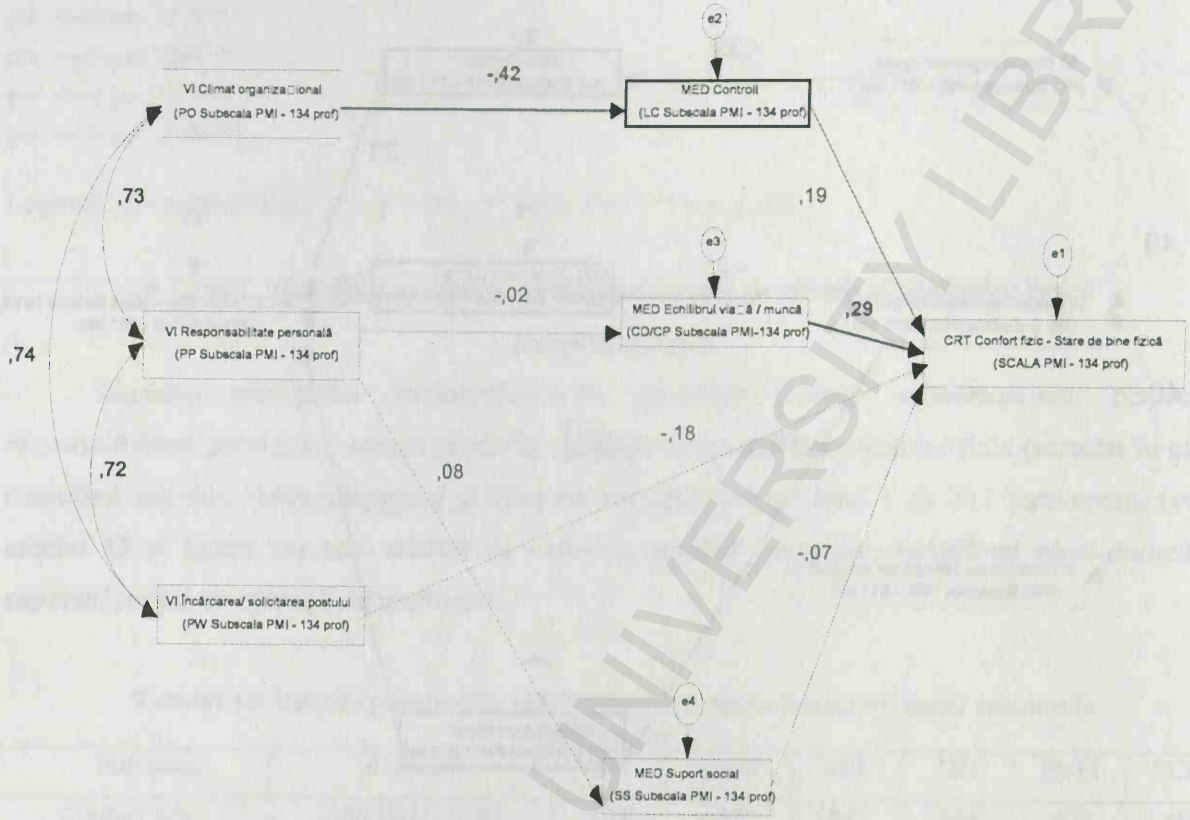
| | | |
|---|---|---|
| pw | <--> po | ,741*** |
| pw | <--> pp | ,719*** |
| po | <--> pp | ,729*** |



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Legendă: ns = nesemnificativ; * = $p \leq .05$ ; ** = $p \leq .01$ ; *** = $p \leq .001$ ;

**Figura 5b.** Reprezentarea grafică a modelului testat şi valorile parametrilor standardizaţi estimaţi pentru variabila *confort fizic* (N2=134 profesori)




BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

### *4.5.2. Interpretarea rezultatelor şi discuţii*

Ceea ce aduce nou cercetarea, prin abordarea metodologică, ipotezele formulate şi rezultatele obţinute, se referă la *rolul agresivităţii*, ca un construct operaţionalizat multidimensional în *procesul stresului organizaţional*, în relaţie cu alte diferenţe individuale şi cu strategii de gestionare a stresului, cu rol moderator/ respectiv mediator pentru efectele multiple şi specifice la stres.

Pe de o parte, am urmărit influenţa dimensiunilor agresivităţii, luate împreună în explicarea efectelor cumulate sau specifice la stres, iar pe de altă parte, ne-a interesat influenţa independentă a unor dimensiuni asociate agresivităţii, care să cuprindă întreaga paletă de manifestări şi paliere de acţiune, diagnoză şi intervenţie: mânios-excitativ-reactiv, dominant-ostil, nerăbdător şi agresiv-competitiv pozitiv. De asemenea, nuanţa calitativă, din definiţia operaţională pe care am dat-o agresivităţii, de predispoziţie sau disponibilitate de actualizare, lasă loc, pe lângă aspectele şi manifestările negative ale agresivităţii, şi la forme şi roluri benefice instrumentale, prin care agresivitatea, ca resursă/ trăsătură/ diferenţă individuală se poate manifesta. Acest lucru ne-a interesat în proiectarea designului de cercetare şi în măsurarea propriu-zisă, deoarece, în domeniul organizaţional, există o multitudine de fenomene asociate manifestării agresivităţii: de exemplu, agresivitatea benefică, în scop competitiv, respectiv, agresivitatea distructivă la locul de muncă (*mobbing* sau hărţuire socioprofesională), unde constructul agresivitate poate fi operaţionalizat, atât ca stresor organizaţional măsurabil, diferenţă individuală (cu rol moderator), cât şi ca efect al stresului (agresiune, în diverse scopuri şi sub diferite forme), reactualizându-se recursiv ciclic.

*Analiza comparativă* a rezultatelor la variabilele măsurate a evidenţiat, de exemplu:

- **diferenţe semnificative** *(rezultate susţinute de literatura de specialitate, Archer, 2004; Lapierre, Spector & Leck, 2005; Williams & Cooper, 1998)*, în funcţie, de exemplu, de ***gen*** (în sensul că, pentru lotul 1, participanţii de gen masculin tind să manifeste un nivel mai ridicat al agresivităţii şi al capacităţii de a influenţa/controla evenimentele, iar pentru lotul 2, participanţii de gen feminin *tind să-şi exercite în mai mică măsură libertatea de decizie în munca lor şi să se simtă în mai mică măsură în siguranţă, în ceea ce priveşte stabilitatea organizaţiei şi nivelul securităţii*);
- între lotul 1 vs. lotul 2 de participanţi (N1=311 vs. N2=134) există **diferenţe semnificative** la majoritatea variabilelor, *cu excepţia suportului social* ; în plus, se observă că participanţii din lotul 2 de cercetare obţin scoruri *mai scăzute* la toate scalele care măsoară ***stresorii organizaţionali şi socioprofesionali*** (profesorii resimt în mai mică măsură impactul stresant al mediului organizaţional, respectiv, intensitatea şi frecvenţa stresorilor socioprofesionali specifici) şi *mai ridicate* la variabilele: ***strategii de gestionare a stresului*** (profesorii reuşesc



BCU "Lucian Blaga" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

să-şi utilizeze mai intensiv şi eficient resursele), ***control şi influenţă personală***, precum şi la perceperea ***efectelor***, în sens pozitiv, a stresului organizaţional.

Aceste prime rezultate întregesc imaginea despre stresul perceput în organizaţiile româneşti, dar, mai cu seamă, îşi pot dovedi utilitatea în demersul de gestionare a agresivităţii şi a stresului în organizaţii (căutarea resurselor).

În urma prelucrării analizei şi a interpretării datelor, rezultatele obţinute **susţin empiric ipotezele formulate** şi se pot interpreta sintetic, astfel:

1. ***Dimensiunile asociate agresivităţii*** (*agresivitate emoţională, tendinţă spre dominare, agresivitate proactivă, nerăbdare*) ***explică împreună sau separat semnificativ varianţa efectelor (cumulate sau specifice) la stresul organizaţional***, ca urmare a influenţei stresorilor (presiunilor socioprofesionale), *în condiţiile controlului surselor presiunilor socioprofesionale*, deşi acestea contribuie semnificativ la predicţia efectelor la stres **(ipoteza 1 confirmată)**;
2. ***Anumite diferenţe individuale*** şi strategii de gestionare măsurabile ale stresului au rol predictiv pentru efectele cumulate sau specifice ale stresului organizaţional, respectiv, rol de moderatori şi/ sau mediatori în relaţia dintre stresorii organizaţionali/ socioprofesionali şi efectele specifice la stres, legate, în special, de starea de satisfacţie, de confort psihic şi fizic **(ipoteza 2 confirmată)**.

Astfel, analiza modelelor de regresie şi de mediere obţinute ne-a permis să identificăm predictorii şi influenţele moderatoare, respectiv, mediatoare ale unor diferenţe individuale, pentru efectele la stres şi să interpretăm rezultatele semnificative, pentru participanţii la cercetare, legate, în special, de *interacţiunea dintre dimensiunile asociate agresivităţii şi comportamentului de tip A cu stresorii şi efectele specifice ale stresului organizaţional*:

1. în condiţiile în care întâlnim, dintre angajaţii chestionaţi, persoane care au aceeaşi vârstă, sunt supuse sau percep aceleaşi surse de stres în organizaţie/ departament/ grup profesional, dar, care diferă, sub aspectul diferenţelor individuale şi al strategiilor de gestionare a stresului, luate în calcul în acest studiu, acestea vor percepe un *nivel diferit al efectelor cumulate la stres*;
2. există similitudini (replicarea modelului), dar şi diferenţe, sub aspectul perceperii surselor şi al efectelor specfice la stresul organizaţional, dar şi al intensităţii relaţiilor de asociere, moderare şi mediere între cele două loturi de participanţi;
3. anumite dimensiuni asociate agresivităţii şi comportamentului de tip A (*sârguinţa, nerăbdarea, tendinţa spre dominare, agresivitatea emoţional-reactivă*) prezic, *moderează*, respectiv, *mediază* relaţia dintre stresorii şi efectele cumulate sau specifice ale stresului, pentru cele două loturi de participanţi, astfel:



BCU IAŞI CENTRALA UNIVERSITARĂ LIBRARY

- angajaţii ambelor loturi de participanţi, care înregistrează un *nivel crescut al agresivităţii proactive* (*sârguinţă*, exprimată prin tendinţa de a reuşi şi a obţine rezultatele dorite) vor avea tendinţa de a resimţi *efecte pozitive la stres* (în general, referitor la sănătate şi satisfacţie), în condiţiile în care menţinem constantă influenţa vârstei şi a stresorilor ocupaţionali-organizaţionali; în schimb, participanţii lotului 1, care au un nivel mai crescut al *tendinţei de dominare* (agresivitate dominantă, operaţionalizată prin gradul în care o persoană se exprimă autoritar, uşor agresiv, uşor egocentric, rigid şi are tendinţa de a se afirma în mod exagerat), respectiv, al *agresivităţii emoţionale* (pentru lotul 2) vor avea tendinţa de a resimţi efecte negative la stres; în plus, relaţia dintre stresori şi efectele pe ansamblu mai este influenţată şi de *interacţiunea cumulată a stresorilor cu tendinţa de dominare, care potenţează impactul negativ al stresorilor şi moderează perceperea efectelor globale la stres*;
- nici una dintre dimensiunile asociate agresivităţii nu este implicată în *moderarea* relaţiei dintre stresorii organizaţionali şi *satisfacţia postului, satisfacţia organizaţională, repectiv, angajamentul organizaţional* (implicarea), operaţionalizate ca efecte ale stresului organizaţional; în schimb, *nerăbdarea*, alături de control, influenţă personală şi suport social mediază impactul climatului organizaţional, ca stresor asupra satisfacţiei organizaţionale, în cazul lotului 1;
- interacţiunea dintre stresori (în special, *supraîncărcarea postului, relaţiile socioprofesionale şi tracasările/ hărţuirile zilnice*) şi *starea mentală* este moderată, în cazul lotul N1, de *sârguinţă (agresivitatea proactivă)* şi *tendinţa de dominare*, iar în cazul lotului N2, de *agresivitatea reactiv-emoţională*;
- relaţia dintre stresori (în special, variabila *tracasări zilnice*) şi *simptomele fizice*, pentru lotul N1, este *moderată* de interacţiunile *stresori x tendinţă de dominare, agresivitate emoţională x echilibru emoţional*, respectiv, *mediată* de *control, suport social* şi *echilibrul viaţă-muncă*;
- relaţia dintre stresori (în special, variabila *supraîncărcarea postului*) şi *nivelul de energie* este *moderată*, pentru lotul 1, de *nerăbdare, tendinţa de dominare, de interacţiunea nerăbdare x echilibru viaţă-muncă, agresivitatea emoţională şi interacţiunea agresivitatea emoţională x echilibru viaţă-muncă*, iar pentru lotul 2, doar de *interacţiunea nerăbdare x echilibru viaţă-muncă*; în plus, *nerăbdarea* mediază relaţia dintre *rolul managerial* şi *nivelul de energie*.

4. *influenţa personală* şi *controlul*, ca diferenţe individuale, respectiv, *focalizarea pe problemă, echilibrul viaţă-muncă şi suportul social*, ca strategii de gestionare a stresului,



BCU IASI CENTRALA UNIVERSITY LIBRARY

contribuie, de asemenea, semnificativ la predicția efectelor la stres, respectiv, la influențarea de tip moderator sau mediator a relației dintre stresori și efecte:

- de exemplu, persoanele care au *un nivel crescut al agresivității proactive-pozitive* de tip competitiv (exprimată prin tendința de a reuși și a obține rezultatele dorite), *combinat cu un nivel ridicat al controlului* (a te simți capabil de a influența și controla evenimentele) și *al influenței personale* (măsura în care, cineva este capabil să-și exercite libertatea de decizie în activitatea sa) vor avea tendința de a resimți *efecte pozitive la stres* (în general, referitor la sănătate și satisfacție);
- variabilele *control și influență mediază*, parțial sau total, impactul stresorilor organizaționali specifici pentru cele două loturi de participanți, asupra unor efecte specifice ale stresului: satisfacția postului și organizațională, angajament organizațional, securitate organizațională, simptome fizice, stare mentală, nivel de enegie, nivel de încredere.

5. *vârsta* influențează semnificativ varianța *satisfacției postului, angajamentului organizațional (implicării) și nivelului de energie pentru angajații lotului 1*: odată cu înaintarea în vârstă, crește satisfacția față de postul de muncă, nivelul de energie și implicarea angajaților dedicată organizației din care fac parte, simțind că munca le îmbunătățește calitatea vieții.

În concluzie, demersul de cercetare, care a avut drept scop examinarea rolului multidimensional al agresivității, ca diferență individuală, alături de alte variabile luate în calcul, în relația dintre sursele specifice de presiune socioprofesionale și efectele specifice la stresul organizațional, la participanți angajați ai unor organizații românești, ne-a condus la obținerea unor rezultate, care, în mare parte, sunt în concordanță și în tendința teoriilor actuale și a rezultatelor studiilor de până acum (Archer, 2004; Baron & Kenny; 1986, Bettencourt, et al., 2006; Bliese & Jex, 2002; Day & Jreige, 2002; Edwards & Lambert, 2007; Feingold, 1994; Frazier, Tix & Barron, 2004; Hershcovis et al., 2007; Jacobs et al., 2007; Grant & Langan-Fox, 2007; Judge, Heller & Mount, 2002; Lapierre, Spector & Leck, 2005; Mauno, Kinnunen & Ruokolainen, 2006; Neculai & Ernö, 2005, Payne, et al., 1999; Pitariu, 2003; Probst, 2000; Schat & Kelloway, 2003; Schmidt, 2007, Williams & Cooper, 1998), care au evidențiat rolul moderator/ mediator al diferențelor individuale în procesul stresului organizațional.

***Însă noutatea, excepția demersului întreprins, față de alte cercetări, constă în faptul că în nici un studiu consultat și analizat din literatura de specialitate (vezi capitolele 1, 2 și în special, 3), nu am întâlnit agresivitatea, operaționalizată ca predictor pentru efectele specifice ale stresului organizațional.***



BCU ASCETRAL UNIVERSITY LIBRARY

De exemplu, într-o metaanaliză asupra asocierii unor trăsături de personalitate ale modelului Big Five cu satisfacţia muncii, în general, autorii (Judge, Heller & Mount, 2002) ajung la concluzia că trăsăturile acestui model, pe ansamblu, reprezintă o importantă sursă predispoziţională pentru satisfacţia în muncă, în special, pentru neuroticism (asociere semnificativă negativă) şi extraversiune (asociere semnificativă pozitivă) de-a lungul studiilor. În alt studiu metaanalitic (Lapierre, Spector & Leck, 2005) asupra influenţei formelor nonviolente de agresiune sexuală versus nonsexuală (verbală şi nonverbală) asupra satisfacţiei muncii victimei, s-a constatat că la femei: agresiunea nonsexuală este relaţionată semnificativ negativ, mai puternic, cu satisfacţia muncii, în general, a victimei, decât agresiunea sexuală şi este mai intensă decât la bărbaţi.

*Astfel, chiar dacă nu este o abordare pur experimentală, de tip agresiune - stres, studiul vine în întâmpinarea explicării formelor şi interacţiunilor, pe care le pot dezvolta cele două fenomene complexe: agresiunea şi stresul, la nivel individual şi organizaţional, în contextul provocărilor, cu care se confruntă societatea postmodernă.*

### *4.5.3. Limitele şi constrângerile studiului*

Limitele şi constrângerile studiului sunt constituite de lipsa reprezentativităţii eşantionului studiat, utilizarea unor măsurători diferite pentru dimensiunile agresivităţii, fidelitatea problematică a unora dintre scalele utilizate în cercetare. Cu toate că, în traducerea şi adaptarea pentru validare a Indicatorului de Management al Presiunilor Socioprofesionale, au fost respectate condiţiile de traducere cu privire la formularea simplă a unor itemi, este posibil, ca în organizaţiile româneşti, anumiţi termeni (din cadrul itemilor), care sunt uzuali în Marea Britanie, de exemplu, privind cultura şi climatul organizaţional, reziliența sau optimismul etc., să nu fi pătruns şi în limbajul cotidian al angajaţilor sau să nu fie înţeleşi, uzitaţi decât în anumite medii sau la anumite niveluri de management. Acest lucru s-ar putea să se fi repercutat asupra fidelităţii anumitor subscale, ale căror coeficienţi de consistenţă internă au înregistrat valori mai mici.

La acestea, se adaugă şi faptul că studiul de faţă se bazează pe date corelaţionale, ce provin dintr-o singură măsurătoare, lucru frecvent întâlnit însă, în studiile din domeniul organizaţional : din acest motiv, nu putem pune în evidenţă existenţa unor relaţii cauzale între variabilele studiate. Cu toate că demersul de cercetare nu a inclus un design experimental clasic, în operaţionalizarea variabilelor măsurate, am utilizat etichetele pentru variabilele unui design (cvasi-) experimental (stresori - variabile independente sau predictor, diferenţe individuale - variabile moderatoare sau predictor, efecte - variabile dependente sau criteriu). Pentru a decela informaţiile despre natura cauzalităţilor dintre variabilele incluse în studiu, este obligatorie realizarea unui studiu cu design experimental, dar acest lucru vine în opoziţie cu faptul că este neetic sau greu realizabil, din punct de vedere profesional, de a se proiecta şi de a realiza un studiu experimental în mediul ocupaţional,



BCU "ASTRA" UNIVERSITY LIBRARY

în care să se manipuleze agresivitatea, ostilitatea, mânia sau nerăbdarea (sunt cunoscute, de exemplu, experimentele lui Milgram).

O altă limită a studiului este reprezentată de faptul că s-a recurs doar la utilizarea unor măsurători subiective ale variabilelor incluse în studiu. Unii autori sugerează că pentru măsurarea surselor de presiune din mediul ocupațional, ar fi utilă îmbinarea datelor obținute din măsurători subiective cu cele obținute prin măsurători observaționale (Hurrell, Nelson & Simmons, 1998).

În ceea ce privește măsurarea surselor de stres organizațional și a efectelor la presiunile socioprofesionale, problema este legată de apariția dezirabilității sociale, deoarece, fiind vorba despre percepții personale, angajații/ subiecții investigați ar putea să nu declare adevăratele lor probleme sau să le distorsioneze din varii motive.

### *4.5.4. Concluzii*

Examinarea rolului agresivității, ca un construct multidimensional și a dimensiunilor sale în procesul dinamic al stresului organizațional, în relația dintre sursele de presiune socioprofesionale și efectele acestora, oferă, *la nivel teoretic*, informații utile despre modul în care se relaționează dimensiunile luate în studiu, ale agresivității și relaționate ei (*agresivitatea proactivă, nerăbdarea, agresivitatea reactive-emoțională, tendința de dominare*), cu o serie de efecte ale surselor de presiune socioprofesională, îmbogățindu-se astfel literatura de specialitate, privind rolul diferențelor individuale în procesul dinamic al stresului organizațional, în mediul ocupațional.

***La nivel teoretic și metodologic***, operaționalizarea multidimensională și măsurarea agresivității și a dimensiunilor asociate ei (considerate non-adaptative/ toxice sau adaptative/ nontoxice), ca predictori, moderatori sau mediatori pentru diferite efecte specifice ale stresului organizațional, este o noutate.

De asemenea, modelele testate cu succes pentru diagnoza și gestionarea stresului organizațional și a efectelor sale specifice, în relație cu agresivitatea și dimensiunile asociate ei, pot servi, ca bază teoretică și metodologică, pentru elaborarea altor modele ale stresului organizațional sau pentru alte instrumente de diagnoză a stresorilor, a diferențelor individuale și a efectelor la stres, la nivel indîvidual sau organizațional și pentru diverse categorii socioprefesionale.

***La nivel practic,*** utilitatea rezultatelor obținute și abordarea originală a acestei problematici au furnizat o serie de date, care ne oferă posibilitatea identificării relațiilor și a interacțiunilor dintre principalii descriptori ai procesului dinamic-recursiv al stresului organizațional. De asemenea, face posibilă decelarea stresorilor specifici din mediul organizațional și sprijinirea organizațiilor în a reduce sau a elimina cauzele apariției stresorilor. Datele obținute ar putea fi utilizate, de asemenea, pentru obținerea unor informații, privind modul în care persoanele sau grupurile din anumite medii organizaționale sau ale unor categorii socioprofesionale, percep presiunile socioprofesionale și



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

efectele lor şi în ce măsură realizează gestionarea stresului. Astfel, se oferă suport pentru programe de training sau de educaţie, cu ajutorul cărora să fie conştientizată importanţa abordării stresului organizaţional şi să fie dezvoltate deprinderile de management al stresului şi al agresivităţii. Totodată, în cazul persoanelor, care deja *suferă* de pe urma stresului profesional, datele ar putea să permită o detectare timpurie a acestora (pe baza diagnozei diferenţelor individuale) şi adoptarea unei modalităţi eficace de gestionare şi de tratament (Williams & Cooper, 1998).

***Rezultatele cercetării*** sugerează faptul că, deşi există o serie de relaţii între stresorii organizaţionali şi anumite diferenţe individuale asociate agresivităţii, acestea din urmă explică, independent sau împreună, o parte din dispersia efectelor cumulate sau specifice ale stresului, în condiţiile în care este controlat impactul vârstei, al surselor de presiune socioprofesională, al strategiilor de gestionare, al controlului şi al influenţei personale.

Analizând *rolul predictiv, respectiv, moderator-mediator al dimensiunilor agresivităţii* luate în studiu, s-a constatat că valori crescute ale *„laturii pozitive" sau nontoxice ale agresivităţii* (*agresivitate proactivă*, operaţionalizată ca agresivitate pozitivă de tip competitiv) oferă persoanelor din mediul ocupaţional posibilitatea *de a face faţă mult mai eficient stresului cu care se confruntă la locul de muncă*, înregistrând scoruri mai înalte la efectele pozitive la stres: de exemplu, *agresivitatea proactivă prezice pozitiv starea mentală.*

Pe de altă parte însă, valori crescute ale *„laturii negative" sau toxice ale agresivităţii* (reactiv-emoţională şi dominant-ostilă) şi ale *nerăbdării,* asociate caracteristicilor comportamentului de tip A, îi predispune pe angajaţi să experenţieze niveluri mai ridicate ale efectelor negative la stres: de exemplu, *nerăbdarea prezice negativ nivelul de energie, agresivitatea reactiv-emoţională prezice negativ simptomele fizice*, iar *tendinţa spre dominare este un predictor negativ al stării mentale.*

Studiul a relevat, de asemenea, faptul că *dimensiunile agresivităţii nu s-au relaţionat semnificativ statistic cu anumite variabilele criteriu în direcţia prezisă : de exemplu, nu moderează satisfacţia în legătură cu postul, satisfacţia faţă de organizaţie şi angajamentul sau implicarea organizaţională.*

### *4.5.5. Implicaţii teoretice şi practice ale cercetării*

Implicaţiile studiului arată că dinamica *agresivităţii* şi a *stresului organizaţional* poate fi mai bine explicată, dacă aceste *meta-concepte* sau concepte "umbrelă" sunt operaţionalizate, mai degrabă, drept constructe multidimensionale şi nu ca unul unidimensional.

*Studiile viitoare ar trebui să ţină cont de natura multidimensională a agresivităţii şi a stresului organizaţional.*



BCU IASI CENTRALA UNIVERSITARA LIBRARY

*Rezultatele studiului au implicații în prevenția, diagnoza și managementul stresului în organizații.* Prin urmare, ar trebui antrenate, valorificate și gestionate acele diferențe și resurse individuale, care ar fi capabile să prevină și să reducă efectele negative ale surselor de presiune socioprofesională. Este, de asemenea, necesar să se realizeze o distincție între elementele „*toxice*" sau negative și cele „*non-toxice*" sau pozitive ale dimensiunilor agresivității sau asociate ei.

Ceea ce este important de reținut, este faptul că *pentru a reduce, preveni sau controla nivelul stresului organizațional este important să acționăm, nu numai asupra surselor de presiune din mediul ocupațional, ci și asupra structurilor cognitive* (percepții, evaluări, memorie etc.) și a *diferențelor individuale ale persoanelor din mediul organizațional*, angrenate în diverse roluri socioprofesionale.

În considerarea acestor aspecte, trebuie să ținem cont însă și de limitele și constrângerile studiului, discutate anterior.

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

# CAPITOLUL 5

# STRATEGII DE INTERVENŢIE, APLICAŢII ŞI DIRECŢII VIITOARE ALE GESTIONĂRII STRESULUI ŞI A AGRESIVITĂŢII ÎN ORGANIZAŢII

## 5.1. O abordare multinivelară a managementului stresului în muncă: strategii de intervenţie şi prevenţie

Problematica managementului stresului din domeniul ocupaţional-organizaţional deţine o poziţie cheie în psihologia I/O.

Natura şi complexitatea stresului ocupaţional au fost amplu dezbătute în literatura de specialitate, arătându-se că efectele la nivel individual (sănătate, satisfacţie) şi costurile la nivel de organizaţie (scăderea productivităţii, absenteism, fluctuaţie de personal, compensaţii) pot fi devastatoare. De aceea, din ce în ce mai multe organizaţii şi companii explorează modalităţile de management ale acestui fenomen complex.

### *5.1.1. O abordare tradiţională a managementului stresului*

Activităţile de management al stresului la locul de muncă s-au focalizat, de obicei, asupra *individului*. Modelul adecvării persoană – mediu (*person-environment fit model, Harrison - 1985*, Sutherland, 2005) descrie starea de stres ca un dezechilibru/ o lipsă de adecvare între persoană şi mediul organizaţional, în termenii percepţiei subiective a angajatului a mediului muncii sau ai abilităţii percepute de a face faţă solicitărilor. Factori, cum ar fi trebuinţele, motivaţiile, atitudinile, valorile, emoţiile, personalitatea, vârsta, genul, nivelul de educaţie şi experienţa influenţează abilitatea (percepută) de a face faţă solicitărilor şi de a te simţi „*stresat*". Coping-ul de succes/ eficient restabileşte echilibrul, potrivirea dintre persoană şi mediu, în timp ce coping-ul ineficient duce la manifestarea simptomelor/ consecinţelor negative în urma expunerii la stresori.

Modelul adecvării persoană – mediu are implicaţii pentru reducerea incidenţei stresului ocupaţional în două moduri. Primul mod este definit ca *managementul stresului la nivel secundar* şi se referă la intervenţii cu impact asupra răspunsurilor la stres, în sensul îmbunătăţirii procesului de



BCU "SIC CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

coping, prin creşterea rezistenţei *individului* (prin stimularea competenţelor, activarea resurselor de coping, reziliență).

Al doilea mod implică minimizarea/ eliminarea surselor de stres şi este definit ca *managementul stresului la nivel primar.* Este tendința *organizațiilor* de a-şi concentra atenția asupra strategiilor de gestionare. Un exemplu clasic de strategie cu patru categorii este prezentat de Newman & Beehr (1979 Sutherland, 2005), care se focalizează asupra:

- *condiţiilor psihologice*: planificare, conştientizare, evaluarea realistă a aspiraţiilor;
- *condiţiilor fizice sau fiziologice*: dietă/ regimuri alimentare, exerciţii, somn, relaxare;
- *modificării comportamentului*: învăţarea şi utilizarea unor tehnici de relaxare, gestionarea tipului A de comportament, exersarea abilităţilor interpersonale (inclusiv, management şi lidership), managementul timpului, exersarea asertivităţii, suportul social, ca resursă de coping;
- *modificării mediului ocupaţional*: schimbarea profesiei sau a organizaţiei cu una mai puţin solicitantă.

### *5.1.2. Abordări actuale în managementul stresului ocupaţional-organizaţional*

Putem identifica trei abordări distincte, pentru problematica managementului stresului ocupaţional.

Cea mai utilizată abordare este accesul la servicii de tratament şi consiliere (medicale şi psihologice), în forma *programelor de asistenţă* pentru angajaţi. Fiind o abordare reactivă, deoarece problemele de sănătate există deja, eforturile sunt concentrate asupra tratamentului efectelor stresului asupra sănătăţii, fără a identifica şi reduce factorii organizaţionali/ ocupaţionali specifici, care provoacă stresul. În termeni medicali, această abordare se referă la *intervenţia terţiară.*

În contrast, *intervenţia primară* (la *nivel primar sau organizaţional*), îşi propune să identifice şi să reducă sursele de stres (stresorii). Această abordare poate fi de tip *reactiv* (confruntarea/ abordarea problemei existente) sau *proactiv* (prevenirea condiţiilor de muncă de a se transforma în probleme).

Intermediară între abordările de tip *intervenţie primară* şi *intervenţie terţiară* este *prevenţia secundară* (la *nivel primar sau individual)*, care-şi propune să preîntâmpine/ reducă severitatea simptomelor stresului (efectelor), înainte să conducă la serioase probleme de sănătate (acţiune asupra consecinţelor stresului). De obicei, denumite *programe de management al stresului*, acestea sunt *intervenţii orientate la nivel individual* şi îşi propun să informeze/ educe angajaţii cu privire la natura stresului, să-i înveţe tehnici specifice de reducere a simptomelor psihologice şi fiziologice ale stresului, urmărind starea de relaxare (relaxare musculară progresivă, biofeedback, meditaţie, exersarea abilităţilor/ tehnicilor cognitiv-comportamentale).



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

În continuare, vom prezenta, succint şi critic, strategiile de management de nivel primar (organizaţional) şi secundar (individual), precum şi eficienţa aplicării lor.

### *5.1.3. Strategii de management al stresului, la nivel primar (orientate organizaţional)*

Următoarele măsuri şi strategii de intervenţii pot fi utilizate pentru a minimiza sau a elimina stresorii ocupaţionali, acţionând la următoarele niveluri (exemplificări):

*I. Climatul şi cultura organizaţională, ca surse de stres*

Se referă la modul în care organizaţia îşi tratează angajaţii/ membrii: sentimentul de apartenenţă/ angajament organizaţional/-e, presiunea politicilor ocupaţional-organizaţionale, comunicarea organizaţională defectuoasă, lipsa oportunităţilor de decizie sau ameninţarea la adresa libertăţii şi a autonomiei. Tot aici, sunt incluşi stresori sociali cum ar fi: climat de muncă negativ, hărţuirea socioprofesională (*mobbing*: agresiunea, ca stresor socioprofesional), nedreptăţi şi animozităţi sociale, care „contribuie" la creşterea iritării şi dezvoltarea unor emoţii negative şi simptome depresive (Dormann & Zapf, 2002 Sutherland, 2005).

Cultura este percepută ca un set de valori, care iau forma regulilor şi a normelor de conduită în organizaţie. Construirea şi stimularea unei culturi şi a unui climat organizaţional suportiv, de încredere şi deschis (relaţii interpersonale), precum şi practicarea unui stil managerial şi de supervizare compatibil cu obiectivele organizaţiei şi expectanţele membrilor, sunt factori importanţi în controlul stresului organizaţional. Diagnoza culturii organizaţionale, care contribuie la procesul schimbării culturii, de asemenea, măsurători ale utilităţii şi ale adecvării stilului de management, ca sursă potenţială a stresului, au implicaţii până la nivelul strategiilor de selecţie şi recrutare a personalului şi pot evidenţia nevoia unor intervenţii de nivel secundar (cum ar fi, de exemplu, retrainingul managerilor).

*II. Îmbunătăţirea percepţiei controlului asupra muncii/ postului*

Lipsa controlului şi a participării în luarea deciziilor a angajaţilor (influenţa percepută asupra situaţiei şi eficacitatea comunicării în organizaţie) este cunoscută a fi o sursă importantă de stres, cu implicaţii la nivelul satisfacţiei, sănătăţii şi a stării de bine (modelul solicitare-control, *demand-control model, Karasek, 1979*, Sutherland, 2005). Sentimentul de a se simţi controlat, decât a controla, este asociat cu o stare percepută de tensiune, în loc de a vedea situaţia, ca pe provocare sau o sursă de motivare. *În acest caz, se recomandă discuţiile de grup sau focus-group-urile*, pentru a examina posibilitatea reducerii surselor de stres şi astfel, de *a implica angajaţii în luarea deciziilor şi a creşte sensul controlului.*



BCU ASCENTRALĂ UNIVERSITY LIBRARY

III. *Gestionarea stresului legat de solicitările postului*

Suprasolicitarea postului este un stresor cheie în organizaţiile moderne. O suprasolicitare intensă a muncii creşte numărul orelor prestate în plus (plătite sau neplătite) şi poate conduce la epuizare emoţională şi depersonalizare (*burnout*). Pentru reducerea suprasolicitării se recomandă *o reanaliză a nivelelor ierarhice şi a numărului de posturi în organigramă, o evaluare a relaţiei cost-beneficii şi redesign-uri ale posturilor şi sarcinilor/ responsabilităţilor (fişe de post)*. Reacţiile psihologice şi fiziologice adverse sunt influenţate de două condiţii structurale ale locului de muncă: solicitări înalte/ intense (presiuni socioprofesionale) şi control scăzut (autoritate decizională): vezi, modelul solicitare-control, *demand-control model, Karasek, 1979* , Sutherland, 2005.

Un factor mediator important între solicitarea postului şi măsurători ale epuizării emoţionale şi depersonalizării s-a dovedit a fi suportul social din partea supervizorului şi capacitatea de a accesa/ utiliza o largă varietate de abilităţi profesionale, ca resurse (Rafferty et al., 2001, Sutherland, 2005).

În cazul suprasolicitării psihologice a postului, este important ca angajaţii să nu fie stresaţi şi de condiţiile fizice ale postului (de exemplu, zgomotul ambiental în timpul efectuării unor sarcini cognitive, Fried et al., 2002 , Sutherland, 2005).

*Pentru îmbunătăţirea organizării/ ordinii, igienei, securităţii/ siguranţei postului de muncă, echipamentelor adecvate de protecţie - discuţiile deschise despre disfuncţiile constatate ar trebui încurajate.*

IV. *Gestionarea stresului, legat de munca în schimburi*

Există mai multe opţiuni pentru a minimiza efectele stresante ale lucrului în schimburi (Sutherland, 2005):

- designul sistemului în schimburi: identificarea unor pattern-uri optime de schimb sau rotaţie, stabilirea orarelor şi a numărului de zile pentru refacere între schimburi;
- autoselecţie pe schimburi versus impunere;
- programe de management şi informare, cu privire la natura stresului şi la vulnerabilităţile induse de munca în schimburi;
- intervenţii la nivel fizic/ fiziologic (terapie, medicamente, melatonină).

*V. Controlul stresului, legat de carieră*

Viaţa profesională modernă se poate confrunta şi cu frica/ ameninţarea pierderii locului de muncă, inechităţi legate de statusul profesional sau retribuţii (salariale), lipsa securităţii postului sau posibilităţi viitoare limitate de dezvoltare în carieră. Toate aceste instabilităţi şi incertitudini, legate de postul de muncă şi de o piaţa competitivă, sunt stresori redutabili, care pot afecta calitatea



BCU ASTRA CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

relaţiilor socioprofesionale la nivelul personalului, motivaţia, sistemul autorităţii, productivitatea sau performanţa, având ramificaţii până la nivelul familiilor angajaţilor.

Organizaţiile care se preocupă de acest tip de stresori (schimbarea carierei/ postului) pot reduce sau minimiza impactul acestor probleme prin:

- oferirea de servicii de consiliere în carieră (eventual, în cadrul unor departamente specifice);
- analiza muncii şi elaborarea fişelor de post, care să ofere descrieri realiste şi oneste ale posturilor, asupra cărora candidaţii se pot informa în faza de recrutare;
- interviuri de evaluare, pentru reducerea stresului asociat incertitudinii şi ambiguităţii, legate de potenţialul profesional pentru cariera viitoare.

*VI. Eliminarea hărţuirii socioprofesionale (mobbing, bullying)*

S-a constatat (Zapf, 1999, Brate, 2002b) că acest tip de agresiune, de comportament opresiv, operaţionalizat ca stresor socioprofesional, are efecte asupra moralului, motivaţiei, stării de bine (sănătate şi satisfacţie) a angajaţilor, ca victime. Una dintre metodele de reducere a *mobbingului în organizaţii* (de exemplu, a violenţei în şcoli) este *conştientizarea efectelor acestui stresor asupra indivizilor şi a comunităţilor prin mediatizare* (postere, reclame în ziare şi la posturi TV), *consiliere, prevenţie. Măsurile de intervenţie activă* pot fi de tip normativ-legislativ (reguli, sancţiuni, pedepse), organizaţional (programe, proiecte, workshopuri, politici de securitate/ siguranţă organizaţională şi sănătate în muncă, consilierea victimelor), guvernamental (legi, politici şi măsuri).

*VII. Gestionarea stresului, legat de substimulare şi plictiseală la locul de muncă*

Opusul *burnout-ului* şi a suprasolicitării este substimularea profesională (*rust-out*). Pentru a preveni efectele substimulării, ar trebui iniţiate schimbări la nivelul microclimatului profesional, prin *creşterea autonomiei şi a oportunităţilor de a lua decizii, stimularea abilităţilor şi a iniţiativelor, redesign-ul posturilor, prin reanaliza muncii* (în special, în cazul responsabilităţilor), în directă legătură cu *motivarea salarială şi promovare*.

*VIII. Gestionarea stresorilor de rol în mediul muncii*

Ambiguitatea şi conflictul de rol sunt stresori psihologici, care determină efecte negative la nivel atitudinal, comportamental şi de sănătate. Intervenţiile de clarificare a rolurilor pot fi utilizate ca strategii de control al stresului. Sunt cunoscute exemple, în care impactul stresorilor de rol a fost diminuat prin programe/ training-uri de stabilire participativă a obiectivelor profesionale şi de îndeplinire a sarcinilor (dimensiuni măsurate: proprietăţi ale sarcinilor/ obiectivelor: *dificultate şi claritate*; conduite ale supervizorilor/ managerilor: *calitatea şi cantitatea feedbackului*; conduite ale subordonaţilor: *participare, interes*).



BCU "I.C. BRĂTIANU" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*IX. Negocierea rolului ca mecanism de control al stresului*

Este o tehnică bazată pe o idee descrisă de Harrison (1972, Sutherland, 2005), conform căreia majoritatea indivizilor preferă o înțelegere/ contract negociat/-ă în termeni de fairplay, decât o stare de conflict nerezolvat: problema stresantă, care duce la ineficiența comunicării/ înțelegerii este cauzată de comportamentul, pe care individul nu dorește să-l modifice, pentru că ar însemna o pierdere a puterii sau a influenței/ controlului asupra unei situații.

În negocierea de rol controlată, indivizii vor fi motivați să se angajeze în acțiunea de comunicare și să facă anumite concesii pentru a-și atinge scopul propus/ preferat, iar accentul se pune pe relațiile profesionale, evitându-se simpatiile sau antipatiile. Fiecare persoană implicată în negociere discută și agreează, în scris, modificarea anumitor comportamente, în schimbul modificării altor comportamente, de partea cealaltă. Toate cererile și acordurile trebuie scrise, iar fiecare persoană trebuie să dea ceva pentru a primi altceva în schimb (negociere controlată). Dacă una dintre părți nu-și onorează înțelegerea, tot acordul/ contractul devine invalid. De obicei, un moderator (numit facilitator extern) coordonează demersul și verifică, etapă cu etapă, eficiența negocierilor.

*X. Utilizarea unor aranjamente/ contracte de muncă alternative, ca intervenție de control al stresului*

Pentru a veni în întâmpinarea solicitărilor clienților, consumatorilor, dar și a propriilor angajați, organizațiile (firme, companii, instituții) sunt obligate de a găsi noi modalități flexibile de adaptare la schimbările rapide de ordin economic, tehnologic, normativ, socio-(sub)cultural din societatea actuală postmodernă. Astfel, există organizații care țin cont de structura familiei și de trebuințele angajaților, elaborând programe și politici de personal flexibile (part-time job, program flexibil, autonomie, relații profesionale pe orizontală), reușesc să crească atașamentul față de organizație prin grija și apropierea arătată față de angajați (la nivel de cultură organizațională: organizația ca familie), responsabilizare și recompense (pentru fidelizare).

***5.1.4. Strategii de management al stresului, la nivel secundar (orientate individual)***

Cu excepția formelor de meditație, majoritatea intervențiilor în managementul stresului la nivel individual sunt împrumutate din psihologia clinică și din psihoterapie, unde și-au demonstrat eficacitatea în tratamentul anxietății și al tulburărilor psihosomatice. Tehnicile de management al stresului pot fi clasificate în diverse moduri, după diferite criterii, dar cea mai cunoscută este clasificarea dihotomică (Cohen & Lazarus, 1979; Folkman & Lazarus, 1980 Murphy, 2003):

- *coping orientat spre problemă* (implică acțiuni de a reduce sau a elimina sursele de stres, cum ar fi: tehnici de rezolvare a problemelor sau schimbări de mediu/ situație) *și*



BCU MIRCEA CEL BĂTRÂN UNIVERSITY LIBRARY

- *coping orientat spre emoţie* (acţiuni de reducere sau de eliminare a simptomelor stresului, cum ar fi: tehnici de relaxare sau biofeedback).

Mai departe, acestea două pot fi subdivizate în metode:

- *somatice* (îşi propun să reducă nivelul de excitaţie/ activare în timpul stresului, la nivel de presiune sangvină, activitate musculară) şi
- *cognitiv-comportamentale* (îşi propun să modifice pattern-urile de gândire şi procesele de evaluare a stresului).

În continuare, vom trece în revistă principalele tehnici de management al stresului şi eficienţa lor.

*I. Relaxarea musculară progresivă (RMP)*

Presupune focalizarea atenţiei asupra nivelelor de activitate musculară, prin învăţarea de a identifica tensiuni în diverse grupe musculare şi de a le elimina/ reduce, prin detensionare şi relaxare (*progressive muscle relaxation*, Jacobson, 1938, Murphy, 2003).

Training-ul în RMP îşi propune să stimuleze starea de conştienţă şi să inducă un control crescut asupra activităţii musculare.

Ipoteza, care stă la baza RMP, este că relaxarea şi tensiunea musculară sunt stări incompatibile şi, în consecinţă, prin reducerea nivelelor de tensiune musculară, se reduce anxietatea şi nivelul de stres. RMP este însoţită de exerciţii alternative de tensionare/ contracţie şi relaxare musculară, conştientizând diferenţa dintre cele două stări, succesiv şi sistematic, în principalele grupuri musculare.

*RMP* poate fi clasificată ca o *strategie somatică de management al stresului*, deoarece se focalizează asupra reducerii tensiunii musculare şi implicit, asupra stării rezultate de relaxare musculară profundă. Este de tip *coping orientat spre emoţie*, deoarece îşi propune să reducă simptomele de stres, nu şi stresorii.

*II. Biofeedbackul*

Se bazează pe un principiu fundamental al învăţării: indivizii învaţă cel mai bine când le este oferit un feedback, privind performanţa lor (cunoaşterea propriilor rezultate). Individul primeşte permanent informaţii despre starea funcţiei fiziologice (de exemplu, activitatea musculară, activitatea creierului prin unde alfa, tensiunea arterială, contracţiile stomacale, contracţiile miocardului), cu ajutorul unor aparate, care înregistrează nivelele funcţiilor fiziologice măsurate, învăţând, în timp, să le controleze cu ajutorul relaxării.

Biofeedbackul este, asemenea RMP, o *metodă somatică de management al stresului, de tip coping orientat spre emoţie*.



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*III. Meditația*

Numeroase forme de meditație au fost elaborate de-a lungul timpului. Cea mai cunoscută formă este *meditația transcendentală (MT)*, dezvoltată, ca o componentă a yoga, de către Maharishi Mahesh Yogi şi constă în următoarele: stând drept, într-o poziție confortabilă, într-un loc liniştit, individul repetă o mantră secretă (un cuvânt sau sunet), în timp ce adoptă o atitudine mentală pasivă (se practică de două ori pe zi).

În mediul muncii, au fost utilizate, cu precădere, alte două forme ale meditației, dezvoltate de Herbert Benson (1976) şi Patricia Carrington (1978, Murphy, 2003).

În varianta *modificată a MT* a lui *Benson*, individul stă într-un loc liniştit şi confortabil, timp de 20 de minute, de două ori pe zi, menținând o atitudine pasivă față de orice gând intrusiv şi repetând cuvântul „*unu*" („*relaxează-te*" sau orice alt cuvânt cu semnificație religioasă/ personală, pe post de focus mental), la fiecare expirație. Ca urmare, meditația invocă răspunsul de relaxare (opus răspunsului de stres) şi în timp, prin exercițiu, individul învață să inducă răspunsul de relaxare, când dorește.

Cealaltă formă (*Carrington*), numită meditație standardizată clinic (*clinically standardized meditation*) este similară celei dezvoltate de Benson, cu excepția faptului că repetiția mentală a sunetului sau a mantrei nu este asociată sistematic cu fiecare expirație, ci lăsată liber propriului ritm, sub îndrumarea unui instructor calificat (se apropie de MT).

Metodele de relaxare, spre deosebire de RMP, şi la fel ca biofeedbackul se focalizează, preponderent, asupra proceselor mentale, fiind acompaniate de relaxarea somatică şi sunt considerate de *tip coping orientat spre emoție*, deoarece nu modifică sursele de stres.

*IV. Tehnici cognitiv-comportamentale*

Aceste tehnici contribuie la dezvoltarea unor abilități de gestionare a stresorilor şi de modificare a proceselor de evaluare.

Metodele *cognitive* contribuie la restructurarea pattern-urilor de gândire şi se numesc *tehnici de restructurare cognitivă* (Murphy, 2003). De exemplu:

- *terapia rațional-emotivă* (Ellis, 1977);
- *inocularea stresului* (Meichenbaum, 1977).

Terapiile cognitive au următoarele elemente comune:

- analiza/ examinarea pattern-urilor de gândire, pentru modificarea gândurilor iraționale (de exemplu, „*tot ce fac trebuie să fie perfect*" sau „*toată lumea trebuie să mă placă*");
- dezvoltarea şi exersarea unor abilități flexibile de rezolvare a problemelor.

Strategiile cognitiv-comportamentale se focalizează asupra unui simptom fundamental de stres: gândirea alterată, ineficientă sau în dezordine, însă, pentru a înțelege impactul stresului asupra



BCU IASI CENTRALA UNIVERSITY LIBRARY

pattern-urilor de gândire (scheme cognitive), trebuie înţelese schimbările fiziologice şi biochimice, care se produc în condiţii de stres, când organismul se pregăteşte pentru reacţia de tip *„fight or flight"* (amplificarea respiraţiei, creşterea tensiunii, descărcarea adrenalinei). Astfel, *în condiţi de stres, indivizii se pregătesc spontan pentru acţiuni eficiente, dar gândire ineficientă.* De aceea, recurgerea la tehnici cognitiv-comportamentale pe timpul trainingului managementului stresului devine foarte utilă (vezi şi David, 2000; Hoffmann, Brate & Purcia, 2001).

### *5.1.5. Eficienţa intervenţiilor în managementul stresului în mediul I/O*

Faţă de demersul clinic, unde tehnicile prezentate se întind pe o perioadă relativ mai lungă (cel puţin 12 săptămâni), în domeniul organizaţional - managementul stresului este utilizat, de obicei, ca *activitate de prevenţie* pentru informarea şi instruirea angajaţilor cu privire la natura şi sursele de stres, precum şi învăţarea/ exersarea unor tehnici de relaxare utile pentru viaţa socioprofesională zilnică. Acest proces se obiectivează sub forma unor sesiuni zilnice scurte, seminarii sau programe, care se întind pe mai multe săptămâni şi se pot relua ciclic (preventiv) sau de câte ori este nevoie. Faptul că majoritatea tehnicilor de management al stresului sunt oferite pentru toţi angajaţii organizaţiei, nu doar celor care au simptome puternice de stress, are implicaţii pentru evaluarea eficienţei strategiilor de intervenţie şi prevenţie (măsurători statistice semnificative).

Analizând literatura de specialitate, am identificat trei articole recente, care metaanalizează studiile despre intervenţia în stres (Murphy, 2003): Murphy (1996), Bunce (1997), Van der Klink et al. (2001). În conformitate cu *tabelul 34* (adaptat după Murphy, 2003) constatăm că studiile oferă perspective diferite pentru această problematică, în funcţie de criteriul de selecţie a studiilor. Astfel, analizând studiile şi *tabelul 34*, putem concluziona următoarele, cu privire la eficienţa diferitelor tehnici şi strategii de intervenţie:



BCU IASI CENTRALA UNIVERSITY LIBRARY

**Tabelul 34.** *Evaluarea eficienței tipurilor de intervenție în gestionarea/ managementul stresului: prezentare comparativă a principalelor studii*

| *Tipul de intervenție/ training în managementul stresului* | *Murphy (1996)*<br><br>Recapitularea tradițională/ trecerea în revistă a tuturor studiilor publicate (N=64 de studii) | *Bunce (1997)*<br><br>Trecerea în revistă a studiilor, care compară în mod direct două sau mai multe tehnici de training (N=10 studii) | *van der Klink et al. (2001)*<br><br>Metaanaliza studiilor publicate, care au cel puțin un design cvasi-experimental (N=48 de studii) |
|---|---|---|---|
| Intervenție multi-componențială (combinarea a două sau a mai multor tehnici de training) | Cel mai eficient tip de intervenție pentru variate măsurători ale efectelor (psihologice, fiziologice, acuze somatice) | Evaluat, ca fiind mai eficient decât reducerea excitației/ tensiunii, cât și a tehnicilor de training variate (trei studii) | Evaluat, ca fiind pe locul doi ca eficiență pe ansamblu și cel mai eficient pentru îmbunătățirea simptomelor fiziologice (nivele ale tensiunii musculare) |
| Trainingul/ exersarea abilităților cognitiv-comportamentale | Evaluat, ca fiind cel mai eficient tip de intervenție pentru îmbunătățirea simptomelor psihologice (anxietate) și pe locul doi, cel mai eficient pe ansamblu | Nu a produs efecte semnificative mai bune decât alte tehnici de training (trei studii) | Cel mai eficient tip de intervenție pentru variate măsurători ale efectelor (psihologice, fiziologice, acuze somatice) |
| Reducerea excitației/ a tensiunii (incluzând relaxarea musculară) | Foarte eficient pentru îmbunătățirea simptomelor fiziologice (nivele ale tensiunii musculare) | Nu a produs efecte semnificative mai bune decât alte tehnici de training (patru studii) | Foarte eficient pentru îmbunătățirea simptomelor fiziologice (nivele ale tensiunii musculare) |

- intervențiile, care cuprind o combinație de tehnici de intervenție, produc rezultate consistente, mai eficiente pentru măsurători variate ale efectelor la stres în domeniul



BCU IAȘI/CENTRU UNIVERSITAR LIBRARY

*sănătăţii*, decât oricare tehnică individuală, deoarece oferă un echilibru între resursele de somatice şi cognitive; o explicaţie este că, prin învăţarea mai multor tehnici, numărul participanţilor care nu reuşesc să înveţe tehnici diverse sau doar o singură tehnică tinde să scadă (studiile despre rata de succes a participanţilor cu privire la învăţarea tehnicilor, arată că o treime dintre participanţi nu reuşesc să înveţe o singură tehnică, Murphy, 2003);

- tehnicile multi-componenţiale (combinaţie de tehnici, de exemplu, relaxare musculară şi strategii cognitiv-comportamentale) sunt eficiente pentru reducerea simptomelor psihologice şi fiziologice de stres;
- trainingul abilităţilor cognitiv-comportamentale a fost cea mai des utilizată tehnică de intervenţie, producând efecte consistente şi semnificative, în special, în răspunsurile psihologice la stres (metodele cognitive în anxietate);
- între tehnicile individuale, cele cognitiv-comportamentale au fost considerate cele mai eficiente, în plus, tehnicile cognitive sunt eficiente, în special, pentru reducerea efectelor psihologice ale stresului ocupaţional (anxietate, depresie);
- strategiile de reducere a tensiunii/ excitaţiei (relaxare musculară) s-au dovedit a fi eficiente în reducerea efectelor fiziologice la stres.

### *5.1.6. Reducerea stresului vs. managementul stresului*

În literatura de specialitate, *reducerea stresului* (prevenţia primară) şi *managementul stresului* (prevenţia secundară) sunt tratate separat. Studii care să evalueze intervenţii comprehensive în gestionarea stresului, combinând cele două tipuri de prevenţie (primară şi secundară) sunt practic cvasiinexistente. În schimb, separat, pentru fiecare tip de intervenţie, există studii care concluzionează asupra eficienţei lor.

Prevenţia primară a stresului în mediul I/O, prin intervenţii privind *redesign-ul postului* sau *schimbarea organizaţională*, a fost subiectul a două studii metaanalitice (Parkes & Sparkes, 1998; Van der Klink et al., 2001, cit. în Murphy, 2003), care concluzionează că *intervenţiile de tip organizaţional nu conduc la reducerea semnificativă a simptomelor de stres* la nivelul angajaţilor. Schimbarea organizaţională, în sine, sau redesign-ul postului reclamă din partea angajaţilor să facă faţă unor modificări, care generează stres: *în general, orice tip de schimbare induce stres*. De asemenea, schimbarea s-ar putea să inducă stres pentru anumiţi angajaţi (care văd în schimbare ceva *negativ*) şi să micşoreze starea de tensiune pentru alţi angajaţi, care percep schimbarea, ca pe ceva *pozitiv*; ceea ce necesită o evaluare/ analiză pe subgrupuri. În plus, Payne et al. (1999, Murphy, 2003) a demonstrat că tensiunea psihologică moderează relaţia dintre caracteristicile postului şi atitudinile faţă de muncă (satisfacţia muncii): *intervenţiile ar trebui, în primul rând, să susţină*



BCU ASCENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*angajaţii să facă faţă presiunii/ tensiunii profesionale înalte (prin strategii orientate individual) şi ulterior, să schimbe/ elimine stresul/ stresorii din mediul muncii (prin strategii orientate organizaţional).*

Există şi efecte pozitive ale intervenţiei, la nivel organizaţional. În studiul metaanalitic al lui Kompier et al. (1988, Murphy, 2003) sunt prezentate cinci puncte cheie pentru o intervenţie de succes:

1. identificarea clară a obiectivelor, a sarcinilor şi a responsabilităţilor;
2. o diagnoză sau o analiză a riscurilor pentru identificarea problemelor majore;
3. combinarea măsurătorilor legate de angajaţi;
4. o abordare participativă a implicării/ angajamentului angajaţilor şi a managerilor de nivel mediu;
5. suportul top-managerilor.

De asemenea, Murphy (2003) consideră trei elemente, ca fiind necesare pentru ca intervenţiile, la nivel organizaţional, să fie de succes:

- implicarea angajaţilor;
- angajamentul managerilor;
- cultura organizaţională suportivă.

Dacă aceste elemente listate mai sus lipsesc, şi cel mai bun proiect de intervenţie va fi sortit eşecului. Pe viitor, studiile ar trebui să înglobeze aceste elemente în designul intervenţiilor stresului la nivel organizaţional.

Rezultatele contradictorii ale studiilor cu privire la *intervenţiile de tip organizaţional* reflectă doar faptul că, intervenţiile de acest tip sunt complexe şi mai greu de evaluat şi proiectat, decât programele de management al stresului la nivel individual.

O metaanaliză recentă (Richardson & Rothstein, 2008) asupra eficienţei intervenţiilor în managementul stresului organizaţional din mediul muncii/ ocupaţional a relevat faptul că *tipul de intervenţie* (cognitiv-comportamentală, relaxare, organizaţională, multimodală sau alternativă) are un rol moderator; în plus, *programele cognitiv-comportamentale sunt cele mai eficiente*, nu şi dacă sunt însoţite şi de alte componente de tratament adiţionale, intervenţiile de tip relaxare au fost cel mai des utilizate, iar cele de tip organizaţional continuă să fie rare.

Ţinând cont de cele prezentate până acum, este momentul pentru interacţiunea tipurilor de intervenţie şi prevenţie (prin încorporarea unor elemente ale unui tip, în celălalt, şi invers) şi pentru o paradigmă sistemic-interactivă de abordare şi gestionare a stresului organizaţional.

BCU "CAROL I" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

## 5.2. Aplicaţie: Un model explicativ comprehensiv de diagnoză şi gestionare a agresivităţii şi a stresului organizaţional

Un control eficient şi o gestionare cu succes a stresului şi a agresivităţii în organizaţii necesită o abordare interacţionist-sistemică a managementului, care să cuprindă, atât strategii de prevenţie, cât şi intervenţii de rezolvare a problemelor relaţionate expunerii la stresorii ocupaţionali-organizaţionali, care nu pot fi eliminaţi.

Considerăm că principalele **procese ale gestionării agresivităţii şi a stresului în organizaţii** sunt:

- **Prevenţia şi controlul (monitorizare);**
- **Diagnoza/ auditul (instrumente specifice);**
- **Intervenţie şi management (programe şi tehnici specifice la nivel individual şi organizaţional).**

O abordare sistemică, bazată pe un model tripartit de management al stresului (şi al agresivităţii), este demersul eficient şi comprehensiv de intervenţie şi control, când ne confruntăm cu procesul stresului în organizaţii. Această abordare holistă ar trebui să cuprindă următoarele ***niveluri de management al stresului***:

- ***Primar***: identificarea, eliminarea sau reducerea/ minimizarea stresului (*stresorilor*);
- ***Secundar***: educarea şi trainingul angajaţilor, prin exersarea unor strategii/ tehnici de gestionare şi stimulare a resurselor (controlul consecinţelor/ *efectelor* la nivel individual şi organizaţional);
- ***Terţiar***: tratamentul simptomelor angajaţilor, care au devenit victime ale expunerii la stresul organizaţional sau agresiunea la locul de muncă (servicii de consiliere, medicale).

Pe baza rezultatelor obţinute în în studiul prezentat (capitolul 4) şi a identificării interacţiunilor dintre agresivitate şi dimensiunile asociate ei şi componentele stresului în mediul organizaţional românesc, putem reprezenta schematic aceste relaţii, în cadrul unui *model explicativ comprehensiv de diagnoză şi gestionare a stresului organizaţional, în funcţie de dimensiunile/ componentele agresivităţii, luate în calcul*. Urmărind relaţiile dintre dimensiunile agresivităţii şi descriptorii stresului organizaţional, din cadrul cercetării întreprinse asupra celor două loturi de participanţi, analiza contribuţiei predictorilor la explicarea dispersiei variabilelor-criteriu relevă faptul că:

- anumite dimensiuni ale agresivităţii sau componentele asociate ei contribuie semnificativ statistic la explicarea varianţei anumitor efecte la stres, în condiţiile controlării influenţei vârstei, surselor de presiune socioprofesională şi a efectelor moderatoare ale strategiilor de gestionare, controlului şi influenţei personale;



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- interacțiunile dintre anumite presiuni socioprofesionale (stresori) și efectele specifice ale stresului organizațional (în special, din zona sănătății mentale și fizice, a confortului psihologic și fizic, a satisfacției) sunt moderate, repectiv, mediate de anumite diferențe individuale, asociate sau nu agresivității și de strategii de gestionare a stresului, conturând, fie un pattern explicativ al efectelor specifice la stres, care poate fi replicat în diverse medii organizaționale sau pentru diferite categorii socioprofesionale, fie un profil unic de interacțiune, cu specific organizațional și socioprofesional.

Analizând rezultatele acestui studiu, care ar putea fi extrapolat la un caz concret investigat la nivel de individ, departament sau organizație, se poate decide, în cadrul unui program de intervenție, asupra căror variabilele să se acționeze, pentru a gestiona stresori și efecte, pentru a elimina riscuri sau a potența resurse.

Astfel, de exemplu, după interpretarea relațiilor de predicție, moderare, mediere între stresori și efectele specifice, pentru organizații, categorii socioprofesionale distincte, departamente, echipe sau la nivel individual (prin raportare la un etalon), ar putea fi luate următoarele *măsuri de intervenție, pe baza diagnozei realizate*: vom prezenta două posibile strategii de diagnoză, intervenție și gestionare a unor dimensiuni ale agresivității, în interacțiune cu anumite componente ale stresului organizațional, pentru două efecte specifice la stres.

Analizând figurile 6a și 6b, în care sunt reprezentate relațiile de predicție, moderare, respectiv, mediere pentru efectele specifice la stres pentru lotul N1=311 participanți: *stare mentală* și *nivel de energie*, măsurile de intervenție, care se pot lua, vizează cele trei paliere sau nivele ale managementului stresului și ale agresivității, amintite mai sus: primar, secundar, terțiar și pot viza, de exemplu :

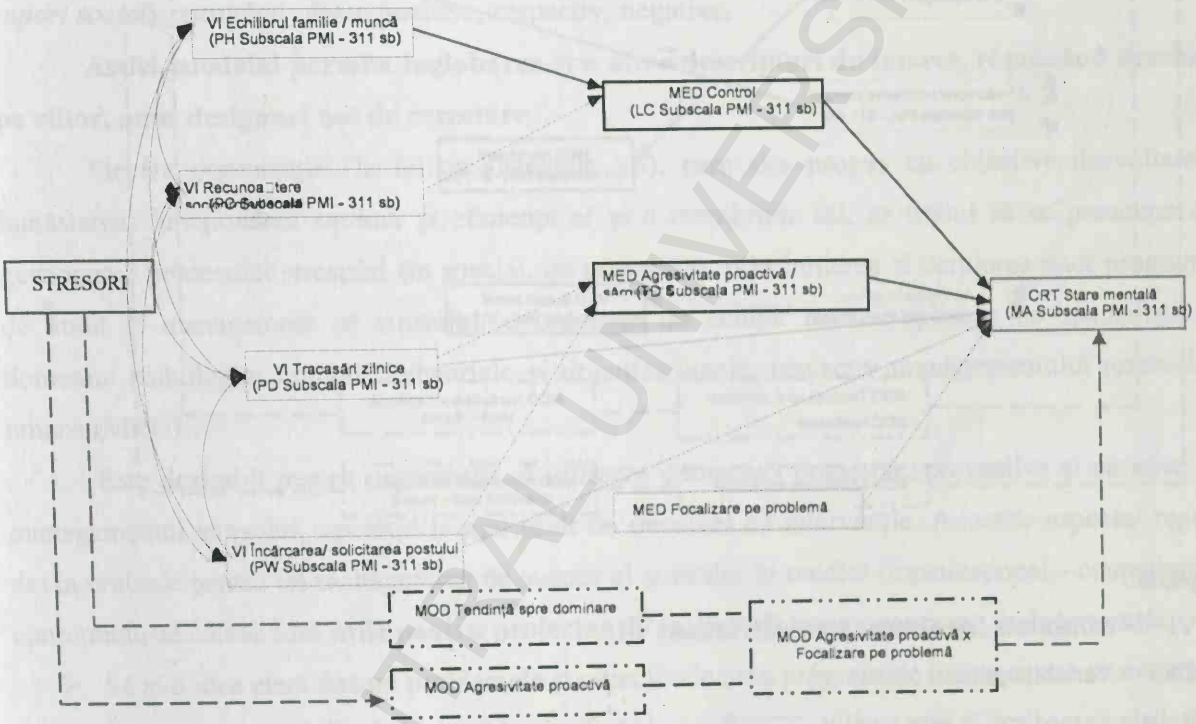
- reducerea sau eliminarea stresorilor legați de *starea mentală* (*echilibrul familie-muncă, recunoașterea meritelor, încărcarea postului, rolul managerial și relațiile interpersonale*), respectiv, *nivel de energie* (*climat organizațional, rol managerial, încărcarea postului, tracasări zilnice*);
- stimularea persoanelor cu nivel de *agresivitate proactivă și control* peste medie, combinată cu *focalizarea pe problemă* să-și utilizeze resursele spre *roluri manageriale*, respectiv, inițierea unui program de *motivare a personalului* pentru a avea succes și a obține rezultatele scontate (performanță), pentru cei cu nivel mediu sau sub medie;
- gestionarea, la nivel individual sau de microgrup, a angajaților sau a managerilor cu niveluri peste medie la *nerăbdare*, *agresivitate emoțională* și *tendință de dominare*, în sensul de a-și reorienta/ recanaliza energiile sau de a învăța să-și controleze impulsurile agresive (disponibilitatea agresivă), transformându-le în resurse, în cadrul unor programe de management al agresivității, mâniei, afectivității negative;



BCU IASI CENTRALA UNIVERSITY LIBRARY

- managementul la nivel individual sau de grup se va focaliza asupra stresorilor specifici percepuţi, asupra strategiilor de gestionare eficiente, cât şi asupra efectelor negative (simptomelor) deja instalate - intervenţie la nivel terţiar, dacă se impune (prevenţia nu a fost eficientă): este locul unde *tehnicile terapeutice (de exemplu,cognitiv - comportamentale, de relaxare)* pot fi aplicate cu succes pentru creşterea nivelului stării mentale (confort psihologic) şi a nivelului de energie (confort fizic) a angajaţilor, în mediul organizaţional, pentru prevenţie şi gestionare.

**Figura 6a.** Reprezentarea grafică a relaţiilor semnificative de predicţie, moderare şi mediere pentru efectul specific la stres : *stare mentală* (N1 = 311 participanţi)




Legendă:

VI = Variabilă independentă (predictor, stresor)

CRT = Variabilă criteriu (efect)

Relaţie de mediere, în sens pozitiv ——→

Relaţie de mediere, în sens negativ ——→

Relaţie de moderare, în sens pozitiv - - - →

Relaţie de moderare, în sens negativ - - - →

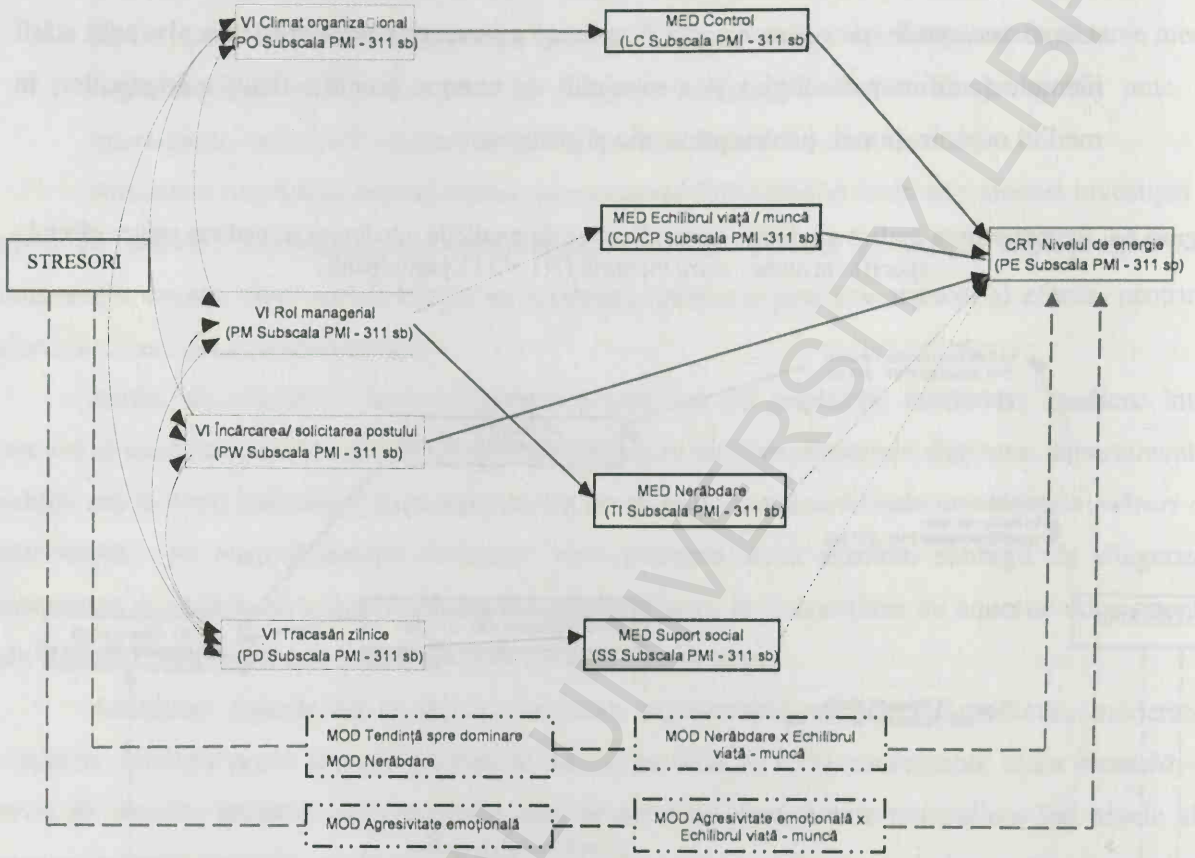
Variabilă Mediatoare: MED

Variabilă Moderatoare: MOD



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Figura 6b.** Reprezentarea grafică a relaţiilor semnificative de predicţie, moderare şi mediere pentru efectul specific la stres : *nivel de energie* (N1 = 311 participanţi)




Legendă:

VI = Variabilă independentă (predictor, stresor)

CRT = Variabilă criteriu (efect)

Relaţie de mediere, în sens pozitiv ——→

Relaţie de mediere, în sens negativ ——→

Relaţie de moderare, în sens pozitiv - - -→

Relaţie de moderare, în sens negativ - - -→

Variabilă Mediatoare: MED

Variabilă Moderatoare: MOD

Rezultatele obţinute în cadrul acestei cercetări pot servi ca bază pentru strategii de intervenţie şi studii aplicative viitoare asupra agresiunii la locul de muncă şi a elaborării unui instrument de măsurare a agresiunii sau a hărţuirii socioprofesionale (*mobbing*) în organizaţii: agresiunea operaţionalizată ca stresor psihosocial, dar şi ca efect la stres sau diferenţă individuală (disponibilitate agresivă).



BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

În final, pe baza sintetizării originale a aspectelor teoretice analizate şi a rezultatelor obţinute în cadrul cercetării, propunem un *model general de diagnoză şi gestionare a stresului organizaţional, în care este înglobată agresivitatea* (Figura 7).

Conform modelului propus, agresivitatea poate fi operaţionalizată, alături de alte variabile ca *stresor* (agresiune în mediul organizaţional, îndreptată împotriva persoanelor sau a organizaţiei), *diferenţă individuală* (trăsătură de personalitate) sau *efect* (conduită sau stil agresiv de comportament), în funcţie de scopul propus de cercetare.

Se poate observa că impactul stresorilor este moderat (potenţat sau diminuat), respectiv, mediat de influenţa altor variabile: diferenţe individuale (de exemplu, *sârguinţă, nerăbdare, control* şi *influenţă personală*) şi strategii de gestionare (*focalizare pe problemă, detaşare emoţională, suport social*), rezultând efecte pozitive, respectiv, negative.

**Astfel, modelul permite înglobarea şi a altor descriptori de interes, rămânând deschis, pe viitor, unor designuri noi de cercetare.**

Fiecare organizaţie (la fel ca sistemele vii), care şi-a propus ca obiective dezvoltarea, bunăstarea, funcţionarea optimă şi eficienţa ei şi a membrilor săi, ar trebui să se preocupe de gestionarea procesului stresului (în special, de prevenţie), prin iniţierea şi derularea unor programe de audit şi management al stresului, coordonate de echipe interdisciplinare de specialişti în domeniul psihologiei muncii/ industriale şi organizaţionale, respectiv managementului resurselor umane (MRU).

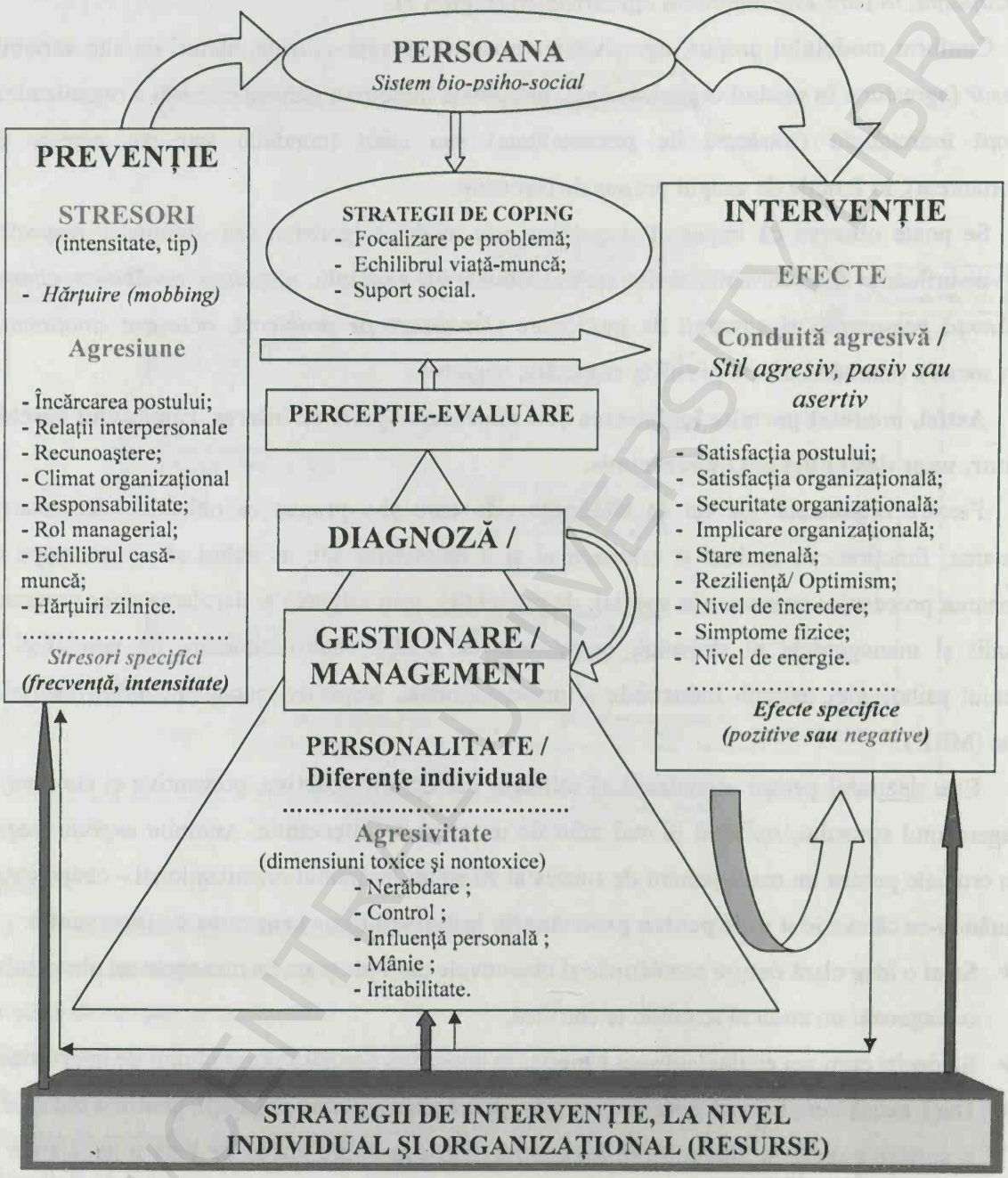
Este dezirabil pentru organizaţii să utilizeze demersuri proactive, preventive şi curative în managementul stresului, operând la mai mult de un nivel de intervenţie. Anumite aspecte/ reguli devin cruciale pentru un management de succes al stresului în mediul organizaţional - ocupaţional, conturându-se câteva **idei utile pentru proiectanţii/ iniţiatorii unor programe de intervenţie**:

- Să ai o idee clară despre problemele şi obiectivele unui program de management al stresului: o diagnoză/ un audit al stresului le clarifică;
- Să decizi cum vei evalua/ măsura beneficiile iniţiativei derulării programului de intervenţie;
- Dacă există beneficii, să discuţi/ împărtăşeşti recompensele cu angajaţii, pentru a menţine şi a susţine cultura şi climatul organizaţional (legătura dintre starea de bine a angajaţilor şi eficienţa afacerii);
- Să aloci timp pentru a înţelege, atât atitudinile din partea managerilor, cât şi a angajaţilor cu privire la strategia de management al stresului;



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

**Figura 7.** ***Un model general de diagnoză şi gestionare a stresului organizaţional****, care înglobează constructul de* ***agresivitate****, operaţionalizat ca* ***stresor*** *psihosocial (agresiune sau hărţuire socioprofesională),* ***diferenţă individuală*** *(trăsătură, disponibilitate) şi* ***efect*** *(conduită agresivă)*




- Să stabileşti cine să fie implicat/-ă în fiecare fază a proiectului şi să te asiguri că este puternic implicat;
- Să comunici clar intenţiile;
- Să oferi garanţii de confidenţialitate a datelor colectate;
- Să decizi cum vor fi utilizate rezultatele unui audit de stres sau a unei evaluări a riscurilor.



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

## 5.3. Spre o paradigmă sistemic-holistă de diagnoză şi gestionare a stresului organizaţional

Cercetările întreprinse, efectuate până acum în mediul organizaţional/ profesional românesc, pe baza unor modele şi utilizând anumite loturi de subiecţi, aparţinând unor categorii socioprofesionale diferite, conturează următoarele premise de cercetare:

- ✓ Există diferenţe semnificative, privind diferenţele individuale (factori de personalitate) şi perceperea efectelor la stres;
- ✓ În general, stresorii măsuraţi (legaţi de caracteristici ale postului şi ale organizaţiei) influenţează semnificativ perceperea efectelor la stres (de exemplu, sănătatea mentală şi fizică, satisfacţia legată de post şi organizaţie): niveluri crescute ale presiunii socioprofesionale au impact negativ asupra satisfacţiei profesionale şi a stării de bine;
- ✓ Anumite diferenţe individuale/ caracteristici de personalitate (de exemplu, agresivitatea, influenţă şi control) şi stategii de gestionare a stresului (focalizare pe problemă, detaşare emoţională) sunt predictori şi influenţează perceperea anumitor efecte la stres ;
- ✓ În funcţie de nivelul şi tipul presiunii socioprofesionale resimţite şi al unor diferenţe individuale cu rol moderator sau mediator, efectele la stres sunt diferit percepute.

Modelul sistemic procesual de diagnoză şi gestionare a stresului ocupaţional - organizaţional utilizat are *avantajul* de a *rămâne deschis pentru incorporarea şi a altor variabile de tipul celor trei descriptori (în funcţie de scopul cercetării şi de designul pentru care optează cercetătorul) şi de a fi aplicat, atât la nivel individual, cât şi la nivel de organizaţie, departament, grup, generând profile şi surprinzând relaţii între variabile. Pe baza lui, se pot genera strategii de gestionare eficientă a stresului ocupaţional la nivel individual şi organizaţional.*

Respectând modelul, se pot iniţia demersuri de diagnoză a stresului (în scop comparativ) pentru diferite categorii socioprofesionale din mediul românesc, înglobând stresori, diferenţe individuale (de exemplu, vezi Neculai & Erno, 2005), efecte specifice profesiunii şi propunând strategii de gestionare (de exemplu, un studiu asupra diagnozei şi a stresului ocupaţional la profesori : vezi, Brate & Grecu, 2006 ; Grecu & Brate, 2006). De asemenea, se pot lua în discuţie rolul *emoţiilor* în procesul stresului organizaţional (Brate & Negrea, 2009 ; Brate et. al., 2009) sau al unor stresori psihosociali sau profesionali specifici, cum ar fi *mobbing*-ul (hărţuirea) sau agresiunea în organizaţii (Brate, 2002d).



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

## 5.4. Direcţii viitoare de cercetare

Acţiunea de gestionare a stresului în mediul I/O este declanşată, de multe ori, de o *criză* sau un *conflict* la nivel organizaţional (absenteism, scăderea randamentului). În consecinţă, acţiunile de intervenţie se îndreaptă, în multe cazuri, în mod greşit, doar spre reducerea costurilor, fără a-şi propune maximizarea potenţialul uman şi îmbunătăţirea calităţilor competitive: odată stabilizate ratele de absenteism şi randament, în urma reducerii costurilor, interesul pentru intervenţii se pierde şi nu vor mai fi considerate necesare.

*Organizaţiile ar trebui să considere prevenţia stresului, nu doar în termeni de reducere a costurilor, ci şi în termeni de menţinere şi de îmbunătăţire a sănătăţii organizaţionale şi de creştere a productivităţii.*

Studiile viitoare în problematica stresului organizaţional ar câştiga în utilitate şi rigurozitate, dacă s-ar concentra asupra următoarelor aspecte:

- prezenţa unui suport teoretico-experimental şi existenţa unor *modele comprehensive de diagnoză şi management al stresului la nivel I/O*;
- *abordarea proactivă*, care să-şi propună *sănătatea organizaţiei şi a membrilor ei*, prin identificarea şi interacţiunea factorilor organizaţionali şi ocupaţionali, care determină efecte benefice în domeniul sănătăţii şi al performanţei/ eficienţei, la nivel individual şi organizaţional;
- stimularea *culturii organizaţionale*, ca premisă pentru programe de schimbare organizaţională de succes: cum pot organizaţiile să-şi schimbe cultura pentru a determina schimbarea dezirabilă? (o excelentă sursă de informaţie despre culturi organizaţionale de succes sunt paginile de web ale organizaţiilor de succes, din care transpar valorile, misiunea, obiectivele strategice, politicile de personal, practicile şi programele de intervenţie în domeniul sănătăţii organizaţionale şi individuale);
- luarea în discuţie a implicaţiilor considerării/ abordării problematicii recente a *expresiei emoţiilor în activităţi socioprofesionale*: regândirea *"stării de bine"* în termeni de emoţii sau de reacţii psihofiziologice specifice, modulate cognitiv, decât în termeni generali de stres sau satisfacţie; concentrarea asupra solicitărilor emoţionale sociale şi ocupaţional-organizaţionale specifice din interiorul sau din afara serviciilor; măsurarea intensităţii şi a frecvenţei experienţei emoţionale în muncă, în funcţie de tipul ocupaţiei sau al organizaţiei.

Considerăm că intervenţiile la nivel ocupaţional-organizaţional, privind profilaxia sau reducerea S.O. ar trebui să pună accent pe *cunoaşterea caracteristicilor relativ stabile ale persoanei incluse în situaţia de muncă, a caracteristicilor profesiunii (realizarea fişelor de post e foarte*



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

*importantă), cât şi a dinamicii proceselor organizaţionale*, astfel încât, în cadrul procesului dinamic-recursiv al S.O., să fie *minimizate* costurile şi efectele aversive/ distructive nedorite.

Pentru a obţine date, care să explice cauzalitatea dintre variabilele luate în studiu pentru această temă, studiile ulterioare ar trebui să utilizeze, în primul rând, *designuri experimentale*. Pentru a identifica evoluţia sau consistenţa în timp a unor aspecte importante relaţionate stresului organizaţional, pot fi concepute studii longitudinale, care răspund la această cerinţă. De asemenea, în eşantioanele supuse cercetării, este de dorit ca participanţii să fie selectaţi aleator, deoarece prin intermediul unei astfel de eşantionări pot fi reduse o parte din distorsiunile rezultatelor. În plus, informaţii mai concludente despre tema abordată în studiul de faţă ar putea fi obţinute prin intermediul unor studii, care să utilizeze grupuri profesionale distincte sau omogene din punct de vedere al mediului organizaţional sau al domeniului de activitate profesională.

Ţinând cont şi de sugestiile unor autori, privind modul în care ar fi mai eficientă abordarea stresului organizaţional, considerăm că ar fi mult mai util, dacă evaluarea surselor de presiune socioprofesională (stresori) s-ar realiza pe baza îmbinării metodelor de măsurare subiective (chestionare) cu cele obiective, cum ar fi, de exemplu, măsurătorile observaţionale (Hurrell, Nelson & Simmons, 1998). Pentru a obţine o imagine complexă a reacţiilor şi a consecinţelor stresului profesional, studiile ulterioare ar putea utiliza modalităţi multiple de evaluare ale acestora (Hurrell, Nelson & Simmons, 1998), printre care se numără chestionarele, indicatorii obiectivi (întârzierile, zile de concediu etc.) şi măsurătorile fiziologice (indicatori cardiovasculari, hormoni ai stresului, schimbări imunologice).

Considerăm că în abordarea stresului organizaţional, este foarte important să se măsoare, atât interpretarea pe care persoanele o dau unui anumit eveniment, cât şi măsurarea evenimentului în sine, deoarece, de multă ori, percepţiile asupra evenimentelor petrecute sunt distorsionate în timp sau de alţi factori. Recunoaşterea faptului că *evaluarea cognitivă* joacă un rol important în procesul stresului oferă argumente pentru utilizarea, în continuare, a chestionarelor subiective în evaluarea stresului organizaţional/ ocupaţional (Williams & Cooper, 1998).

Din punct de vedere metodologic, susţinem utilitatea accentuării a cel puţin patru direcţii importante pentru domeniul cercetării moderne asupra gestionării stresului organizaţional:

**I. Dezvoltarea şi utilizarea de modele conceptuale comprehensive de diagnoză şi intervenţie al stresului organizaţional.**

Conceptualizarea unui model de diagnoză şi intervenţie/ management al S.O. este util, pentru definirea varietăţii sau a (ne-)specificităţii stresorilor, a consecinţelor pe termen scurt şi lung ale stresului, a variabilelor-cheie, care intervin şi a naturii interacţiunilor dintre stresori, efecte şi mediatori/moderatori. Odată ce modelul este conturat, el serveşte ca ghid pentru alegerea variantei



BCU CLUJ / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

de măsurare a stresorilor, luarea deciziei, privind modul de implementare şi evaluare a tipului de strategie optimă sau/şi generarea de ipoteze testabile, privind efectele scontate ale intervenţiilor asupra măsurătorilor diverse ale procesului S.O.

**II. Perfecţionarea evaluării stresorilor ocupaţional-organizaţionali** se referă la mai multe nivele de evaluare, care pot cuprinde: discuţii informale cu angajaţii, discuţii formale de grup, monitorizarea indicatorilor de stres, construirea sau alegerea şi aplicarea unui instrument/ chestionar valid de diagnoză a stresorilor. Strategiile de management al S.O. şi elaborarea modelelor conceptuale de diagnoză şi intervenţie, la nivel individual-organizaţional, ar trebui să ia în calcul (pentru ajustare, predicţie) varietatea stresorilor ocupaţionali relaţionaţi: *factorilor intrinseci muncii* (supra-subsolicitare, ritm, autonomie, lucrul în schimburi alternante, caracteristici fizice de mediu), *rolului în organizaţie* (nivel de responsabilitate, conflict şi ambiguitate de rol), *dezvoltării în carieră şi realizării socioprofesionale* (supra-subpromovare, securitatea muncii/ postului, oportunităţi diferite), *relaţiilor socioprofesionale* (şefi, colegi, subordonaţi), *climatului şi structurii organizaţionale* (participarea la luarea deciziilor, stiluri eficiente de conducere şi comunicare).

**III. Creşterea implicării angajaţilor în intervenţiile managementului S.O.** poate cuprinde mai multe faze, în funcţie de gravitatea efectelor, mărimea şi tipul organizaţiei: organizarea preliminară sau ori de câte ori e necesar a unui workshop, privind managementul stresului; surprinderea stresorilor cu ajutorul unei cercetări bazate pe interviu şi chestionare; intervenţia/ schimbarea la nivel organizaţional, bazată pe rezultatele studiului întreprins anterior; evaluarea eficienţei intervenţiei.

**IV. Proiectarea unor programe comprehensive de intervenţie/ management,** care măresc eficienţa profilaxiei sau a reducerii S.O., ar trebui să cuprindă, cel puţin, următoarele cerinţe:

- elaborarea de "*job descriptions*" (analiza şi descrierea muncii) sau fişe de post clare, pentru reducerea ambiguităţii şi a conflictului de rol;
- utilizarea unor scheme laterale de promovare, corelate cu cele verticale, pentru a se evita depăşirea ariei de competenţă (vezi, *principiul lui Peter*);
- reorganizarea mediului de muncă, conform exigenţelor ergonomice, pentru a reduce simptomele de oboseală musculo-scheletică, vizuală sau psihică (climat ambiental favorabil);



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- îmbunătăţirea relaţiilor şef-subordonat, prin creşterea implicării personale (activism asertiv) sau a participării şi a influenţei/ controlului în luarea deciziilor şi în delegarea autorităţii subordonaţilor, unde e cazul (locul controlului intern);
- specializarea/ perfecţionarea profesională continuă, mai ales, când e vorba de achiziţia unor tehnologii ultramoderne;
- elaborarea şi aplicarea unui sistem propriu/ individualizat de evaluare a performanţelor şi de supervizare a activităţilor angajaţilor, situaţi la diferite nivele ierarhice (pentru organizaţii de tip diferit), conform valorilor umane, socialprofesionale şi culturii organizaţiei, care să stimuleze competiţia loială, dezvoltarea individuală şi competenţa la nivel individual, respectiv, eficienţa/ productivitatea la nivel organizaţional.

**Strategiile orientate individual** ar putea cuprinde:

- *evaluarea realistă a aspiraţiilor* (propunerea unor obiective realizabile) şi *managementul timpului* (stabilirea priorităţilor, delegarea responsabilităţilor);
- *învăţarea unui stil asertiv de abordare a persoanelor şi a situaţiilor*: *modificarea conduitei şi gestionarea unor diferenţe individuale în termeni de resurse* (de exemplu, gestionarea agresivităţii, managementul şi controlul mâniei şi al emoţiilor negative), schimbarea ocupaţiei sau schimbarea mediului/ organizaţiei;
- *tehnici cognitiv-comportamentale, de relaxare şi de sugestie,* pentru diminuarea efectelor stresului în cadrul psihoterapiei individuale sau de grup;
- *nutriţie adecvată* sau dietă (reducerea consumului de cafea, alcool, alimente cu conţinut ridicat de grăsimi şi zaharuri şi creşterea consumului de fructe şi legume, fibre, vitamina B complex şi vitamina C) şi *igiena somnului*;
- *stimularea suportului social* (dezvoltarea unui sistem de relaţii interpersonale: colegi, prieteni, familie, discutarea problemelor presante/ stresante pentru a descărca tensiunile accumulate, informarea şi utilizarea unor servicii de consiliere specializate);
- *utilizarea altor resurse antistres* (umor zilnic: produce descărcare de endorfine, activităţi artistice, hobby-uri, credinţă).

**Modalităţile de intervenţie, la nivel organizaţional, pentru reducerea surselor de stres şi/ sau minimizarea efectelor nocive,** la nivel **organizaţional,** pot include:

- *schimbarea structurii şi a proceselor organizaţionale* (sisteme de remuneraţie, de selecţie şi orientare profesională, de specializare şi socializare, politici privind transferul ocupaţional şi supervizarea eficientă a subordonaţilor);



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- *schimbarea caracteristicilor de rol* (redefinirea rolurilor, reducerea suprasolicitării, creşterea participării în luarea deciziilor, delegarea autorităţii, reducerea conflictului şi a ambiguităţii de rol, prin planificarea obiectivelor);
- *schimbarea caracteristicilor sarcinii* (programe de specializare, adecvarea postului de muncă la capacităţile şi preferinţele indivizilor, individualizarea "tratamentului" subordonaţilor);
- *motivarea intrinsecă a angajaţilor,* prin focalizarea pe valorile, resursele şi cultura organizaţională, astfel încât, organizaţia să fie percepută ca un mediu stimulativ profesional, creativ, care aparţine angajaţilor, le oferă satisfacţii (legate de trebuinţe) şi le apără drepturile;
- *reducerea conflictului muncă-familie*;
- *diminuarea stresului, privind reducerile de personal, prin schimbarea opticii, responsabilizarea şi derularea unui demers competent de selecţie şi evaluare* (predictori cu fidelitate şi validitate crescută, corelaţi cu criterii de performanţă transparenţi şi adecvaţi);
- *creşterea autonomiei în muncă* (autonomia orarului/ programului) şi îmbunătăţirea adecvării/ interacţiunii persoană-mediu, folosind rezolvarea de probleme în grup;
- *reducerea burnout-ului psihologic,* prin schimbarea elementelor activităţii şi reorganizarea programului.

În concluzie, ***pentru a gestiona stresul organizaţional-ocupaţional este nevoie de audit şi intervenţie, atât la nivel primar, secundar şi terţiar, iar eficienţa controlului stresului rezidă din prevenţie, diagnoză pertinentă şi management, la nivel individual şi organizaţional, prin măsuri planificate şi adaptate contextului profesional.***

**Diferenţele individuale** *joacă, în continuare, un rol esenţial în dinamica stresului organizaţional, iar agresivitatea, abordată metodologic multidimensional, influenţează global, dar şi specific, perceperea efectelor cumulate şi specifice ale surselor socioprofesionale.*



BCU IAŞI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

## *5.5. Consideraţii finale*

*Motto : E mai uşor să previi, decît să tratezi*

*Agresivitatea*, abordată multidimensional, joacă un rol important în procesul dinamic al *stresului organizaţional* (S.O.). Operaţionalizată ca *diferenţă individuală* (*trăsătură, disponibilitate)* şi măsurată în termeni de *construct multidimensional*, s-a dovedit a fi un predictor pentru efectele la stres. De asemenea, dimensiunile asociate ei au prezis anumite efecte specifice ale stresului organizaţional. *Modelul general de diagnoză şi intervenţie în stresul organizaţional propus şi utilizat, care înglobează constructul de agresivitate*, oferă posibilitatea, ca pe viitor, agresivitatea să fie operaţionalizată şi măsurată ca **stresor** psihosocial (agresiune sau hărţuire socioprofesională) şi **efect** (conduită agresivă observabilă).

Sintetizând aspectele prezentate până acum, considerăm că în procesul S.O., alcătuit din următorii descriptori, aflaţi în interacţiune dinamic-recursivă: *stresori, diferenţe individuale, strategii de evaluare şi gestionare, reacţii la stres*, modelul de abordare teoretică şi demersul de cercetare contează pentru prevenţia, diagnoza şi intervenţia/ managementul stresului organizaţional. *Procesul stresului organizaţional este dinamic-recursiv,* pentru că *evaluarea şi gestionarea/ copingul* sunt mecanisme active, alături de diferenţele individuale, care, împreună, au funcţia de a adapta, conştient sau nu, stresorii din mediu sau de a determina reconfigurări şi restructurări, la nivel cognitiv, afectiv-neurofiziologic şi comportamental, care să minimizeze efectele negative ale S.O.

Variabilele, incluse în procesul S.O., pot fi operaţionalizate ca dependente, independente sau moderatoare, în funcţie de scopul studiului, ipotezele şi demersul experimental-metodologic gândit de cercetător. Rămâne de investigat, în ce măsură situaţia, pe care individul o resimte ca fiind *stresantă,* este, într-adevăr, sursă de stres (obiectivă) sau depinde (şi în ce măsură) de percepţia subiectivă şi de calitatea evaluării persoanei.

Evoluţiile tehnologice, macroeconomice, sociale şi ecologice ale ultimilor ani au modificat, considerabil, spectrul solicitărilor psihosociale, ergonomice, tologice, fizice şi chimice la care este supus omul secolului al XXI-lea, în mediul său organizaţional. Pentru o abordare holistă, dinamică şi ecologică a conceptului de *sănătate* (*umană, organizaţională*), - ca proces constructiv al autoorganizării şi autoînnoirii - avem nevoie de, cel puţin, două aspecte, în ceea ce priveşte optica pentru promovarea sistematică a *sănătăţii psihosociale* (paradigma salutogenetică):

- luarea în considerare a proceselor de percepţie – evaluare şi a strategiilor de gestionare a stresului ale individului;



BCU "CAROL I" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

- importanţa schimburilor/ tranzacţiilor între individ şi mediu, pentru conservarea sau redobândirea homeostaziei proprii (adaptare imunologică activă).

Astfel, putem defini *sănătatea* sau *starea de bine*, ca un echilibru dinamic – determinat activ – între resursele de apărare, protecţie şi siguranţă ale persoanei şi condiţiile, potenţial riscante, presante sau declanşatoare de boală ale mediului. Acest echilibru (înţeles ca refacerea permanentă a sănătăţii, ca adaptare imunologică la condiţiile de mediu) este dependent de disponibilitatea şi utilizarea unor *resurse interne* (personale) şi *externe* (situaţionale, sociale, organizaţionale) de tip *protectiv*, respective, *restaurativ*.

*Resursele de sănătate*, care-i pot sta la dispoziţie unei persoane angrenată în activităţi psihosociale, sunt ***competenţele*** (ca *resurse interne:* de exemplu, rezistenţă psihică, stare corporală foarte bună, calificări profesionale, competenţă socială) şi ***posibilităţile de acţiune externă*** (ca *resurse externe*: de exemplu, grade personale de libertate, controlul situaţiilor, posibilităţi de participare şi modelare a acţiunilor, climat de muncă favorabil/ cooperant, suport social).

Care sunt *perspectivele sănătăţii psihosociale* pentru următorii ani şi cum vor evolua cele două fenomene – ***agresivitatea şi stresul organizaţional*** (operaţionalizate ca *metaconcepte sau constructe multidimensionale* în această lucrare), într-o societate globalizantă, iată o întrebare, care ar trebui să-i preocupe pe cercetători şi pe cei interesaţi sau responsabili cu dezvoltarea unor organizaţii şi a unor societăţi, care pun preţ pe *resursele umane* şi *starea de bine*.

Şi totuşi …, ***agresivitatea şi stresul în organizaţii pot fi gestionate cu succes !***

BCU IAŞI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

## *BIBILIOGRAFIE*


Adelmann, P.K. (1995). *Emotional labor as a potential source of job stress*. In: S.L. Sauter & L.R. Murphy (Eds.), Organizational risk factors for job stress, Washington, DC, American Psychological Association, 371-381.

Adolphs, R. Tranel, D., Damasio, H. & Damasio, A. (1994). Impaired recognition of emotion in facial expressions following bilateral damage to the human amygdala. *Nature*, 372, 669-672.

Amelang, M. (Ed.) (2000). *Determinanten individueller Unterschiede*. Hogrefe Verlag, Goettingen (Band 4: Enzyklopedie der Psychologie).

Aniţei, M (2007). Stres şi agresivitate în organizaţii. *Revista de psihologie organizaţională*, vol. VII, nr. 1-2, 11-20.

Archer, J. (2004). Sex Differences in Aggression in Real-World Settings: A Meta-Analytic Review. *Review of General Psychology*, Vol. 8, No. 4, 291–322

Ashford, S.J. (1988). Individual strategies for coping with stress during organizational transitios. *Journal of Applied Behavioral Science*, 24, 19-36.

Ashforth, B.E. & Humphrey, R.H. (1993). Emotional labour in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.

Bandura, A. (1973). *Aggression: A social learning analysis*. Englewood Cliffs, N.J., Prentice Hall.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, N.J., Prentice Hall.

Bandura, A. & Walters, R.H. (1963). *Social learning and personality developement*. New York, Holt, Rinehart & Winston.

Baron, R.M. & Kenny, D.K. (1986). The moderator-mediator variable distinction in Social psycholigal research: conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No. 6, 1173-1182.

Baumeister, R. F., Smart, L. & Boden, J. M. (1996). Relation of threatened egotism to violence and aggression: The dark side of high self-esteem. *Psychological Buletin*, 103, 5-33.

Băban, A. (1998). *Stres şi personalitate*. Cluj-Napoca, Editura Presa Universitară Clujană.




BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Băban, A. Derevenco, P. & Eysenck, S. B. G. (1990). Un studiu intercultural cu ajutorul chestionarului de personalitate Eysenck. *Revista de Psihologie*, t. 36, nr. 1, p. 37-45, Bucureşti, ian.-martie.

Beehr, T..A. (1995). *Psychological stress in the workplace*. London & New York, Routledge.

Beehr, T.,A. & Bhagat, R.,S. (1985). *Introduction to human stress and cognition in organizations*. În: T.A. Beehr & R.S. Bhagat (Eds.), *Human stress and cognition in organizations: An integrated perspective*. New York, John Wiley & Sons.

Beehr, T.,A. & Franz, T. (1987). *The current debate about the meaning of job stress*. În: J.M. Ivancevich & D.C. Ganster (Eds.), *Job stress: From theory to suggestion*. New York, The Haword Press.

Beehr, T.,A. & Newman, J.,E (1978). Job stress, employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31, p.665-699.

Beehr, T.,A. & Schuler, R.S. (1982). Stress in organizations. In: K.M. Rowland & G.R. Ferris (eds.), *Personnel Management*, Boston: Allyn & Bacon, 390-419.

Begley, T.M. (1998). Coping strategies as predictors of employee distress and turnover after organizational consolidation: A longitudinal analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 305-329.

Bem, S. L. (1981). Gender schema theory: A cognitive account of sex typing. *Psychological Review*, 88, 354-364.

Bem, S.L. (1985). Androginity and gender schema theory: A conceptual and empirical integration. In: *Sonderegger, T.B. (Ed.), Nebraska Symposium on Motivation, 1984, Psychology and Gender*, Lincoln, NE, University of Nebraska Press.

Berkowitz, L. (1962). *Aggression: A social psychological analysis*. New York, McGraw-Hill.

Berkowitz, L. (1993). *Aggression: Its causes, consequences and control*, McGraw- Hill,Inc., N.Y.

Berkowitz, L. (1983). Aversively stimulated aggression: Some parallels and differences in research with animals and humans. *American Psychologist*, 38, 1135-1144.

Berkowitz, L. (1994). Guns and youth. In: *Eron L.D., Gentry J.H. & Schlegel P. (Eds.) Reason to hope: A Psychosocial Perspective on Violence and Youth*, Washington DC. APA, 251-279.

Berkowitz, L. (1990). On the formation and regulation of anger and aggression: A cognitive-neoassociationistic analysis. *American Psychologist*, 45, 494-503.

Berkowitz, L. (1989). The frustration-aggression hypothesis: An examination and reformulation. *Psychological Bulletin*, 106. 59-73.

Bettencourt, B, A, Talley, A., Benjamin, A. J. & Valentine, J. (2006). Personality and Aggressive Behavior Under Provoking and Neutral Conditions: A Meta-Analytic Review, *Psychological Bulletin*, Vol. 132, No. 5, 751–777



BCU ASIOFIA CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Billings, A.G. & Moos, R.H. (1984). *Coping, stress and social resources among adults with unipolar depression.* Journal of Personality and Social Psychology, 46, 877-891.

Blau, G. (1981). An empirical investigation of job stress, social support, service length and job strain. În: *Organizational Behaviour and Human Performance*, 27, p.279-302.

Bliese, P.D. & Jex, S.M. (2002). Incorporating a multilevel perspective into occupational stress research: Theoretical, methodological and practical implications. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 7, No. 3, 265-276.

Boedekker, I. & Stemmler, G. (2000). Who responds how and when to anger ? The assessment of actual anger response styles and their relation to personality. *Cognition and Emotion*, April.

Bogdan, T. (1973). *Probleme de psihologie judiciară*. Bucureşti, Editura Ştiinţifică.

Boutot, A. (1997). Inventarea formelor. Editura Nemira, Bucureşti, 333 p.

Brate, A.T. & Negrea, A.I. (2009). *Rolul emoţiilor în declanşarea şi gestionarea burnout-ului la cadrele didactice*. În: Milcu, M, Cercetarea psihologică modernă: Direcţii şi perspective. Cercetare cantitativă vs. cercetare calitativă. Ed. Universitară, 25-32.

Brate, A.T., Boţone, D, Dafinca, I., Filimon, A.M. & Taflan, A. (2009). *Diagnoza stresului organizaţional, a emoţiilor şi burnout-ului la personal supus muncii emoţionale*. În: Milcu, M, Cercetarea psihologică modernă: Direcţii şi perspective. Cercetare cantitativă vs. cercetare calitativă. Ed. Universitară, 21-24.

Brate, A. (2008a). *Diferenţe individuale şi strategii de coping, ca predictori pentru efectele stresului organizaţional.* În: Milcu, M, Sassu, R, Brate, A, Modern Psychological Research: Trends and Prospects, Editura Universitară, Bucureşti, Romania, 23-30.

Brate, A.T. (2008b). *Spre un model comprehensiv-integrativ de diagnoză şi management al stresului organizaţional*. În: E. Avram & C.L. Cooper, Psihologie organizaţional-managerială. Tendinţe actuale, Ed. Polirom, 578-591.

Brate, A. (2007a). *Direcţii de cercetare şi strategii de management al stresului ocupaţional.* În : E. Avram & R. Creţu (coord.), Psihologie organizaţional-managerială în context european, Ed. Universitară, 177-187.

Brate, A. (2007b). *Measuring Occupational Stress: A Multidimensional And Comprehensive Model of Diagnosis And Management.* In: Milcu, M, Fischbach, A., Rafaeli, A, Schmidt-Brasse, U, Modern Psychological Research. Trends and Prospects, Psihomedia Publishing House, Sibiu, Romania, 55-60.

Brate, A. (2007c). *O abordare multinivelară a managementului stresului în muncă: strategii de intervenţie şi prevenţie.* În: M.. Milcu, R. Sassu & C. Răulea (Ed.), Cercetarea psihologică modernă. Direcţii şi perspective PSIHOMEDIA, p. 72-79.



BCU "ASTRA" UNIVERSITY LIBRARY

Brate, A. & Grecu, A.M. (2006). *Diagnoza multidimensională a stresului ocupațional la profesorii din învățământul preuniversitar.* În: Revista de Psihologie Organizațională, Vol. VI, Nr. 1-2, 88-100.

Brate, A. (2005). *Orientări actuale în studiul stresului ocupațional și perspective ale dezvoltării sănătății în muncă.* În: Revista de Psihologie Organizațională, Vol. V, Nr. 1, 52-60.

Brate, A. (2004a). *Diagnoza multidimensională a stresului ocupațional la manageri.* Revista de Psihologie Organizațională, Vol. IV, Nr. 3-4, 76-90.

Brate, A. (2004b). *Diagnoza multidimensională a stresului ocupațional la manageri.* Psihologia Resurselor Umane, Vol. II, Nr. 2, 42-52.

Brate, A. (2004c). *Managementul stresului ocupațional: o provocare pentru promovarea sănătății în muncă în secolul XXI.* Annales Universitatis Apulensis, Seria Sociologie, Universitatea "1 Decembrie 1918" Alba-Iulia, Nr. 4, 44-51.

Brate, A. (2004d). *Orientări actuale în studiul stresului ocupațional și perspective ale dezvoltării sănătății în muncă.* În: Acta Universitatis Cibiniensis, Vol. I, seria J: Psihologie. Sociologie, Sibiu, p. 19-25.

Brate, A. (2004e). *Stresul ocupațional la top manageri: un profil multidimensional de diagnoză bazat pe un model comprehensive de măsurare și management al stresului ocupațional.* În: Acta Universitatis Cibiniensis, Vol. I, seria J: Psihologie. Sociologie, Sibiu, p. 5-18.

Brate, A. & Pârcălăboiu, I. (2004a). *Impactul jocurilor video violente asupra comportamentului agresiv* . În: Revista de sociologie, Universitatea "Lucian Blaga" din Sibiu, Anul II, nr. 2, p. 35-48.

Brate, A. & Pârcălăboiu, I. (2004b). *Impactul jocurilor video violente asupra comportamentului agresiv* . În: Acta Universitatis Cibiniensis, Vol. I, seria J: Psihologie. Sociologie, Sibiu, p. 27-37.

Brate, A. (2003a). *Delimitări și clarificări conceptuale critice ale constructului multidimensional de agresivitate.* În: Acta Universitatis Cibiniensis, Vol. III, seria J: Psihologie. Sociologie, Sibiu, p. 7-31.

Brate, A. (2003b). *Investigarea stresului ocupațional la militari și electricieni.* În: Pitariu, H. & Sîntion, F. (coord.), Psihologia luptătorului. Teoretic și aplicativ în psihologia militară, Ed. Militară, București.

Brate, A. (2003c). *Psihodiagnoza multidimensională a stresului socioprofesional la manageri.* În: Acta Universitatis Cibiniensis, Vol. III, seria J: Psihologie. Sociologie, Sibiu, p. 33-44.

Brate, A.T. (2002a). *Elemente de psihologia stresului : O abordare interdisciplinară.* Editura Alma Mater, Sibiu.



BCU "LUCIAN BLAGA" SIBIU CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Brate, A. (2002b). *Metode şi instrumente de investigare a agresivităţii.* În: Acta Universitatis Cibiniensis, Vol. II, seria J: Psihologie. Sociologie, Sibiu, p. 99-116.

Brate, A. (2002c). *Metode şi instrumente de investigare a stresului ocupaţional la militari.* În: *Discontinuitate şi continuitate în evoluţia ştiinţelor formative*, Ed. Academiei Forţelor Terestre "Nicolae Bălcescu", Sibiu, p. 59-66.

Brate, A. (2002d). *Mobbing-ul – un posibil stresor psiho-socioprofesional în organizaţia militară ? - Studiu exploratoriu.* În: *Discontinuitate şi continuitate în evoluţia ştiinţelor formative*, Ed. Academiei Forţelor Terestre "Nicolae Bălcescu", Sibiu, p. 51-58.

Brate, A. (2002e). *O abordare multinivelară a problematicilor agresiunii şi războiului.* În: Turcu, M.I. (coord.), Perspective calitative în psihologia şi sociologia militară, Ed. Universităţii "Lucian Blaga" din Sibiu, p. 157-166.

Brate, A. (2002f). *Structurarea agresivităţii şi actualizarea comportamentului agresiv.* În: Turcu, M.I. (coord.), Perspective calitative în psihologia şi sociologia militară, Ed. Universităţii "Lucian Blaga" din Sibiu, p. 167-202.

Brate, A. & Stăniciu, I. (2002). *Ataşamentul romantic adult şi relaţia de cuplu.* În: Batâr, D. (coord.), Dimensiuni ale cunoaşterii societăţii contemporane, Ed. Universităţii "Lucian Blaga" din Sibiu, p. 392-416.

Brate, A. (2001a). *Diagnoza comparativă a stresului ocupaţional la personalul din unele organizaţii de tip birocratic (militari şi electricieni).* În: D. Batâr (coord.), Perspective actuale în psihologie şi sociologie. Ed. Universităţii "Lucian Blaga" din Sibiu, p. 23-32.

Brate, A. (2001b). *Orientări actuale în studiul stresului profesional.* În: Acta Universitatis Cibiniensis, Vol. I, seria J: Psihologie. Sociologie, Sibiu, p. 27-36.

Brate, A. (coord.) (2001c). *Paradigme ale personalităţii: Sinteze.* (Uz intern). Editura Universităţii "Lucian Blaga" din Sibiu.

Brate, A. (2000a). *Managementul stresului profesional: statut curent şi direcţii viitoare de cercetare.* În : Management şi limbi moderne, Ed. Academiei Forţelor Terestre „Nicolae Bălcescu", Sibiu, p. 133-145.

Brate, A. (2000b). *Problematica agresivităţii : mit şi realitate.* În *Profil* - Revista şcoală a studenţilor la psihologie a ULBS, Ed. „Lucian Blaga" din Sibiu, Nr. 1, p. 13-14.

Brate, A. (1998). *Stresul ocupaţional la militari şi electricieni.* Analele Universităţii din Oradea (DPPD), Tom II.

Brief, A.P., Schuler, R.S. & Van Sell, M. (1981). *Managing job stress.* Boston: Little, Brown, & Co.

Briner, R.B. (1999). *The neglect and importance of emotion at work.* European Journal of Work and Organizational Psychology, 8 (3), 323-346.



BCU "LUCIAN BLAGA" UNIVERSITY LIBRARY

Brotheridge, C.M. & Lee, R.T. (1998). *On the dimensionality of emotional labour: Developement and validation of an emotional labour scale*. Paper presented at the first Conference on Emotions in Organizational Life, San Diego, August.

Buessing, A. (1999). *Psychopathologie der Arbeit*. In: C.G. Hoyos & D. Frey (Hrs.), Arbeits- und Organisationspsychologie, Psychologie VerlagsUnion, Weinheim, 200-211.

Buessing, A. & Glaser, J. (1999). *Work stressors in nursing in the course of redesign: Implications for burnout and interactional stress. European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (3), 401-426.

Bunce, D. (1997). What factors are associated with the outcome of individual-focused worksite stress management interventions ? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, 1-17.

Burke, R..J. (1993). *Organizational-level interventions to reduce occupational stressors (A review).* Work & Stress, Vol. 7, No. 1, 77-87.

Bushman, B. J. (1995). Moderating role of trait aggressiveness in the effects of violent media on aggression. *Journal of Personality and Social Psychology, 69,* 950–960.

Bushman, B. J., & Anderson, C. A. (1998). Methodology in the study of aggression: Integrating experimental and nonexperimental findings. In R. G. Geen & E. Donnerstein (Eds.), *Human aggression: Theories, research, and implications for policy* (pp. 23–48). New York: Academic Press.

Buss, A. H. (1966). Instrumentality of aggression, feedback and frustrations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 3, 153-162.

Buss, A.H. (1961). The psychology of aggression. New York, Wiley.

Buss, A. H. & Durkee, A. (1957). An Inventory for assessing different kinds of hostility, *Journal of Consulting Psychology,* 21, 343-348.

Buss, A. H. & Perry, M. (1992). The agrression questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 452-459.

Buss, A.H. & Plomin, R. (1984). *Temperament: Early developing personality traits*, Erlbaum, Hillsdale, NJ.

Campbell, S. B. (1990). Longitudinal studies of active and aggressive preschoolers: Individual differences in early behavior and in outcome. In: *Cicceth, D. & Toth, S.L. (Eds.), Internalizing and externalizing expressions of dysfunction*, Hillsdale, NY Earlbaum, 57-90.

Caplan, R.D. (1987). Person-environment fit in organizations: Theories, facts and values. In: A.W. Riley & S.J. Zaccaro (eds.), Occupational stress and organizational effectiveness, New York: Praeger Press, 103-140.



BCU ASSOCIATIVAL UNIVERSITY LIBRARY

Caplan, R.,D., Cobb, S., French, J.,R.,P., van Harrison, R.,U., & Pinneau, S.,R., Jr. (1975). *Job demands and worker health: Main effects and occupational differences*. Washington DC: US Government printing Office, NIOSH Research Report, Cincinnati, N. 75.

Caprara, G.V., Barbaranelli, C. & Comrey, A.L. (1992). A personological approach to the study of aggression. *Personality and Individual Differences*, 13, 77-84.

Caprara, G.V., Barbaranelli, C., Pastorelli, C. & Perugini, M. (1994). Individual differences in the study of human aggression. *Aggressive Behavior*, 20, 291-303.

Caprara, G.V., Barbaranelli, C. & Zimbardo, P.G. (1996). Understanding the comlexity of human aggression: Affective, cognitive and social dimensions of individual differences in propensity toward aggression. *European Journal of Personality*, Vol. 10, 133-155.

Carayon, P., (1993). *A longitudinal test of Karasek's job-strain model among office workers*. În: Work & Stress,Vol.7, Nr.4, 299-314.

Cattell, R. B. (1965). *The scientific analysis of personality*. Bungay.

Chesnay, M.A. & Rosenman, R.H. (1985) (Eds.). *Anger and hostility in cardiovascular and behavioral disorders*. Hemisphere Publishing Corporation, McGraw-Hill.

Choynowski, M. (1986). *Aggressiveness and personality*. Unpublished paper, Universidad Pedagogica Nacional de Mexiko, Mexiko.

Cooper, C.,L., (1985). *Stress at work: An overview*. În: Aviation, Space and Environmental Medicine, July.

Cooper, C.L. (1994). *Stress research in Europe*. European Review of Applied Psychology, 44, 103-105.

Cooper, C.,L. & Marshall, J. (1976). *Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health*. Journal of Occupational Psychology, 49, 11-28.

Cooper, C.L. & Payne, R. (Eds.) (1988). *Causes, coping and consequences of stress at work*. John Wiley, New York.

Cooper, C.L. & Payne, R. (Eds.) (1991). *Personality and stress: Individual differences in the stress process*. Chichester, England, Wiley.

Cooper, C.,L., Sloan, S.,J. & Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator Management Guide Oxford*, NFER-Nelson Publishing, Thorday Press.

Cooper, C.,L. & Watson, M. (1992). *Cancer and stress: Psychological, biological and coping studies*. New-York & Chichester, John Wiley & Sons.

Corduban, R.,C. (1994). *Psihodiagnoza modificărilor de personalitate în condiţiile persistent stresante la adulţi şi senescenţi* (I+II). Bucureşti, Rev. psih.,t. 40, Nr. 3 , iulie-sept , p231-243 şi t. 41, Nr.1, p.43-69.



BCU "ASACHI" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Cox, T. (1978). *Stress*. London: Macmillan.

Cox , T., & Mackay ,C.,J. (1981). *A transactional approach to occupational stress*. În: Corett, J., and Richardson J.,(Eds.). Stress, Productivity and Work Design. Chichester &Wiley.

Cummings, E. M., Ballard, M., El-Sheikh, M., & Lake, M. (1991). Resolution and children's responses to interadult anger. *Journal of Developemental Psychology*, 27, 462-470.

David, D. (ed. coord.). (2000). *Intervenţie cognitiv-comportamentală în tulburări psihice, psihosomatice şi optimizare umană*. Ed. Risoprint, Cluj-Napoca.

Day, L. A., & Jreige, S. (2002). Examining Type A behaviour pattern to explain the relationship between job stressors and psychosocial outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 109-120.

Deary, I.J., Blenkin, H., Agius, R.M. Endler, N.S., Zealley, H. & Wood, R. (1996). *Models of job-related stress and personal achievement among consultant doctors*. British Journal of Psychology, v87, n1, p.3(27).

Defrank, R.S. & Cooper, C.L. (1987). *Worksite stress management interventions: Their effectiveness and conceptualization,* Journal of Managerial Psychology, 2, 4-10.

Derevenco, P., Anghel, I. & Băban, A. (1992). *Stresul în sănătate şi boală*. Cluj-Napoca, Editura Dacia.

DeRijk, A. E., LeBlanc, P.M., Schaufeli, W.M. & de Jonge, J. (1998). *Active coping and need for control as moderators of the job demand-control model: Effects on burnout.* Journal of Occupational and Organizational Psychology, 71, 1-18.

Diamond, M. (1977). Human sexual developement: Biological foundations for social developement. In: *Beach, F. (Ed.), Human sexuality in four perspectives*, Baltimore, John Hopkins University Press.

Dohrenwend, B., Pearlin, L., Clayton, P., Hanburg, B., Riley, R. & Rose, R.M. (1982). *Report on stress and life events.* In: G. Elliott & C. Eisdorfer (Eds.), Stress and human health, New York, Springer.

Dodge, K.A. (1991a). Social information-processing variables in the developement of aggression and altruism in children. In: *Zahn-Waxler, C., Cummings, E.M. & Ianotti, R. (Eds.) (cit.)*, 288-302.

Dodge, K. A., (1991b). The structure and function of reactive and protective aggression. In: *Pepler D. J. & Rubin K. H. (Eds.), The Developement and treatment of childhood aggression*, Hillsdale, NJ, Erlbaum, 201-218.

Dodge, K. A., Bates, J. E., & Pettit,G. S. (1990). Mechanisms in the cycle of violence. Science 250, 1678-1683.



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Dodge, K. A., & Coie, J. D. (1987). Social-information-processing factors in reactive and proactive aggression in children's peer groups. *Journal of Personality and Social Psychology, 53,* 1146–1158.

Dodge, K. A., Lochman, J. E., Harnish, J. D., Bates, J. E., & Pettit, G. S. (1997). Reactive and proactive aggression in school children and psychiatrically impaired chronically assaultive youth. *Journal of Abnormal Psychology, 106,* 37–51.

Dodge, K. A. & Schwartz, D. (1997). Social information processing mechanisms in aggressive behavior. In: *Stoff, D.M. ( Ed.). Breiling, J. (Ed.) et al., Handbook of antisocial behavior.* John Wiley & Sons, Inc, NY, 171-180.

Dollard, J., Doob, L.W., Miller, N.E., Mowrer, O.H. & Sears, R.R. (1939). Frustration and aggression. New Haven, Yale University Press.

Dollard, M.F. & Winefield, A.H. (1998). *A test of the demand control/support model of work stress in correctional officers*. Journal of Occupational Health Psychology, vol. 3, no. 3, 243-264.

Doron, R. & Parot, F (coord.) (1999). Dicäionar de psihologie. Ed. Humanitas, Bucureşti.

Dwyer, D.J. & Ganster, D.C. (1991). *The effects of job demands and control on employee attendance and satisfaction.* Journal of Organizational Behavior, 12, 595-608.

Edwards, J.R. (1996). *An examination of competing versions of the person-environment fit approach to stress*. Academy of Management Journal, v39, n2, p292(48).

Edwards, J.R. (1988). *The determinants and consequences of coping with stress.* In: C.L. Cooper & R. Payne (Eds.), Causes, coping and consequences of stress at work, New York, Wiley, 233-263.

Edwards, R. J., & Baglioni, Jr. A. J. (1991). Relationship between Type A behavior pattern and mental and physical symptoms: A comparison of global and component measures. *Journal of Applied Psychology,* 76, 276-290.

Edwards, R. J., Baglioni, Jr. A. J., & Cooper, C. L. (1990). Examining the relationships among self-report measures of the Type A behaviour pattern: The effects of dimensionality, measurement error, and differences in underlying constructs. *Journal of Applied Psychology*, 75,-440-454.

Edwards J.R. & Lambert, L.S. (2007). Methods for integrating Moderation and Mediation: A General Analytical Framework Using Moderated Path Analysis. *Psychological Methods*, Vol. 12, No. 1, 1-22.

Elliott, G.R. & Eisdorfer, C. (Eds.) (1982). *Stress and human health: Analysis and implications of research.* New York, Springer Verlag.

Endler , N.S. & Parker, J.D.A. (1990). *Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation.* Journal of Personality and Social Psychology, 58, 844-854.



BCU IASI / CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Eron, L. D. (1994). From drives to cognitions. In: *Huesman, L.R. ( Ed.), Aggressive behavior: Current perspectives*, Plenum Press, NY, 3-11.

Eron, L. D. (1980). Prescription for reduction of aggression. *American Psychologist*, 35 (3), 244-252.

Eron, L. D. (1987). The developement of aggressive behavour from the perspective of a developing behavourism. *American Psychologist*, 42, 435-442.

Eron, L. D. & Huesmann, R. (1984). The relation of prosocial behavior to the developement of aggression and psychopatology. *Aggressive Behavior*, 10, 201- 211.

Eron, L.D., Guerra, N. & Huesman, L.R. (1997). Poverty and violence. In: *Feshbach, S, & Zagrodzka, J. (1997), (cit.)*, 139-154.

Eysenck, H. G. (1960). *The structure of human personality*. London.

Fahrenberg, J., Hampel, R. & Selg, H. (1996). *Das Freiburger Persoenlichkeitsinventar* (FPI-R, FPI-A1): Handanweisung (a 6-a ediţie). Verlag fuer Psychologie, Dr. C.J. Hogrefe, Goettingen, Toronto, Zuerich.

Feingold, A. (1994). Gender Differences in Personality: A Meta-Analysis, *Psychological Bulletin*, Vol. 116, No. 3, 429-456

Feldman, S. & Downey, G. (1994). Reflection sensitivity as a mediator of the impact of childhood exposure to family violence on adult attachement behavour. *Developemental Psychopathology*, 6, 231-247.

Feshbach, S. (1970). Aggression. In: *Mussen, P.H. (Ed.), Carmichael's mannual of child psychology*, Vol. II, New York, Wiley.

Feshbach, S. (1997). The psychology of aggression: Insights and issues. In: *Feshbach, S. & Zagrodzka, J. (Eds.) (1997), (cit.)*, 213-235.

Feshbach, S. (1984). The catharsis hypothesis, aggressive drive and the reduction of aggression. *Aggressive Behavior*, 10, 91-101.

Feshbach, S. (1964). The function of aggression and the regulation of aggressive drive. *Psychological Review*, 71, 257-272.

Feshbach, S. & Zagrodzka, J. (Eds) (1997). Aggression: Biological, developemental and social perspectives, Plenum Press, New York, London.

Fleming, R., Baum,A. & Singer, J.E. (1984). *Toward an integrative approach to the study of stress*. Journal of Personality and Social Psychology, 46, 939-949.

Fletcher, B.C. & Jones, F. (1993). *A refutation of Karaseks demand-discretion model of occupational stress with a range of dependent measures.* Journal of Organizational Behavior, 14, 319-330.



BCU ASSOCIATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Folkman, S. & Lazarus, R.S. (1980). *An analysis of coping in a middle-aged community sample.* Journal of Health and Social Behavior, 21, 219-239.

Folkman, S., Lazarus, R.S., Gruen, R.J. & Delongis, A. (1986). *Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms*. Journal of Personality and Social Psychology, 50, 571-579.

Ford, M. T., Heinen, B. A. & Langkamer, K. L. (2007). Work and Family Satisfaction and Conflict: A Meta-Analysis of Cross-Domain Relations. *Journal of Applied Psychology*, Jan Vol. 92(1), 57-80.

Foster, J.K., Eskes, G.A., & Stuss, D.T. (1994). The cognitive neuropsychology of attention: A frontal lobe perspective. *Cognitive Neuropsychology*, 11, 133-147.

Fox, M.L., Dwyer, D.J. & Ganster, D.C. (1993). *Effects of stressfull job demands and control on physiological and attitudinal outcomes in a hospital setting.* Academy of Management Journal, 36, 289-318.

Fox, S. (Ed) & Spector, P. E. (Ed). (2005). *The Stressor-Emotion Model of Counterproductive Work Behavior*. In Spector, Paul E.; Fox, Suzy: Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets, Washington, DC, US: American Psychological Association, vii, 151-174.

Frankenhaeuser, M. (1991). *A biopsychosocial approach to work life issues.* In: J.V. Johnson & G. Johansson (Eds.), The psychosocial work environment and health: Work organization, democratization and health, Amityville, NY, Baywood, 49-60.

Frankenhaeuser, M., Lundberg, U., Fredrikson, M., Melin, B., Tuomisto, M., Myrster, A., Hedman, M., Bergman-Losman, B. & Wallin, L. (1989). *Stress on and off the job as related to sex and occupational status in white-collar workers.* Journal of Organizational Behavior, 10, 321-346.

Frazier, P.A., Tix, A.P. & Barron, K.E. (2004). Testing Moderator and Mediator Effects in Counseling Psychology Research. *Journal of Counseling Psychology,* Vol 51. No. 1, 115-134.

French, J.,R.,P. & Caplan, R.,D. (1973). *Organizational stress and individual strain.* In: A. J. Marrow (ed.), *The failure of succes*, New York: AMACOM.

French, J.,R.,P. & Caplan, R.,D. (1970). *Psychological factors in coronary heart disease.* Industrial Medicine, 39, p. 383-397.

French, J.R.P.JR. & Kahn, R.L. (1962). *A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health.* Journal of Social Issues, 18 (3), 1-47.

French, J.,R.,P. & Caplan, R.,D. & Harrison, R.V. (1982). *The mechanisms of job stress and strain.* London, Wiley.



BCU ASCETRA UNIVERSITY LIBRARY

French, J.R.P.JR., Rogers, W. & Cobb, S. (1974). *A model of person-environment fit.* In: G. V. Coelho, D. A. Hamburg & J.E. Adams (eds.), *Coping and adaptation*, New York: Basic Books.

Frese, M. (1985). *Stress at work and psychosomatic complaints: A causal interpretation.* In: Journal of Applied Psychology, 70, 314-328.

Frese, M. & Zapf, D. (1994). *Action as the core of work psychology: A german approach.* In: M.D. Dunette & L.M. Hough (Eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (2nd Ed.), Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, 183-224.

Fried, Y., Ben-David, H.A., Tiegs, R.B., Avital, N & Yeverechyahu, U. (1998). *The interactive effect of role conflict and role ambiguity on job performance.* Journal of Occupational and Organizational Psychology, 71, 19-27.

Friedman, M. & Rosenman, R. (1974). Type A behavior and your heart. New York, Knopf.

Gagnon, C., Craig, W. M., Tremblay, R. E., Zhou, R. M. & Vitaro,F. (1995). Kindergarten predictors of boys stable behavour problems at the end of elementary school. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 23, 751-766.

Ganster, D.,C. (1989). *Worker control and well-being: A review of research in the workplace.* In: S.L. Sauter, J.J. Hurrell & C.L. Cooper (Eds.), *Job control and Worker Health*, Wiley, New York, 3-23.

Ganster, D.,C. & Schaubroeck,J. (1991). *Work stress and employee health.* In: Journal of Management , Vol. 17, Nr.2, p. 235-271.

Geen, R.G. (1994). Human aggression: Current theories and research. Paper presented at the Annual Meeting of the APA, Los Angeles, CA, August 12-16, 16p.

Geen, R.G. (1994). Social psychological theory and research on aggression. In: *Hersen, M., Ammerman, R.T. (Eds.) et al., Handbook of aggressive and destructive behavior in psychiatric patients*, Plenum Press, New York, 51-64.

Geen, R.G. & Donnerstein E. (Eds.) (1998). *Human aggression. Theories, research and implications for social policy.* Academic Press, New York.

Gelder, M., Gath D. & Mayou, R. (1994). *Tratat de psihiatrie*: Oxford (Ed. a II-a). Asociaţia Psihiatrilor Liberi din România şi Geneva Initiative on Psychiatry.

Ghidarcea,V. & Popescu, S. (1977). *Psihofiziologia raporturilor om-tehnică în condiţii militare.* În: Niculescu , Gh.(coord.) , Sociologie militară, [Bucureşti], Editura militară, p. 146-185.

Giancola, P. & Zeichner, A. (1994a). Intellectual Ability and aggressive behavour in nonclinical-nonforensic males. *Journal of Psychopathological Behavour Assessement*, 16, 121-130.



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Giancola, P. & Zeichner, A. (1994b). Neuropsychological performance on tests of frontal lobe functionning and aggressive behavour in men. *Journal of Abnormal Psychology*, 103, 832-835.

Giancola, P., Martin, C. S., Tarter, R.E., Pelham W. E. & Moss, H.B. (1996). Executive cognitive functioning and aggressive behavour in preadolescent boys at high risk for substance abuse / dependence. *Journal of Studies on Alcohol*,volume 57, Nr.4, July, 352-360, (8).

Glomb, T. M. (2002). Workplace anger and aggression: Informing conceptual models with data from specific encounters. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol 7(1), 20-36.

Grandey, A. (1998). *Emotional labour: A concept and its correlates*. Paper presented at the first Conference on Emotions in Organizational Life, San Diego, August.

Grant, S. & Langan-Fox, J. (2007). Personality and the Occupational stressor-strain relationship: The role of the Big Five. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.12, No. 1, 20-33.

Groebel, J. & Hinde, R. A. (1991). Aggression and War. New York, Cambridge University Press.

Hacker, F. (1972). *Aggression. Violence dans la monde moderne*. Paris, Calman-Levy.

Hampel, R. & Selg, H. (1975). *Fragebogen zur Erfassung von Aggressivitaetsfaktoren*: Handanweisung. Verlag fuer Psychologie, Dr. C.J. Hogrefe, Goettingen, Toronto, Zuerich.

Harrison, R.V. (1985). *The Person-Environment Fit model and the study of job stress*. In: T.A. Beehr & R.S. Baghat (eds.), Human Stress and Cognition in Organizations, New York, Wiley, 23-55.

Haines III, V. Y., Marchand, A. & Harvey, S. (2006). Crossover of Workplace Aggression Experiences in Dual-Earner Couples. *Journal of Occupational Health Psychology*, Oct Vol. 11(4), 305-314.

Heaney, A.C., House, J.S., Israel, B.A. & Mero, R.P. (1995). *The relationship of organizational and social coping resources to employee coping behavior: a longitudinal analysis*. Work & Stress, Vol. 9, No. 4, 416-431.

Hennig, J., Reuter, M., Netter, P., Burk, C., & Landt, O. (2005). Two types of aggression are differentially related to serotonergic activity and the A779C TPH polymorphism. *Behavioral Neuroscience, 119,* 16–25.

Hershcovis, M.S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K.,A., Dupre, E, Inness, M., LeBlanc, M., Sivanathan, N. (2007). Predicting Workplace Aggression: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 92, No. 1, 228–238

Hoffmann, W., Brate, A. & Purcia D.C. (2001). *Introducere în psihoterapia comportamentală: Teoria şi practica psihoterapiei după concepte terapeutice comportamentale*. Editura Universităţii "Lucian Blaga" din Sibiu.



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Holt, R.,R. (1986). *Occupational Stress*. În: Goldberger, L. & Breznitz, S. (Eds.). *Handbook of stress*. [Theoretical and Clinical Aspects], New-York, Free Press.

House, J,S. (1974). *Occupational stress and coronary heart desease: a review and theoretical integration. Journal of Health and Social Behavior*, 15, 12-27.

Huesmann, L.R. (Ed.) (1994). Aggressive behavour. Current perspectives, Plenum Press, NY, 305p.

Huesmann, L.R. & Eron, L.D. (1989). Individual differences and the trait of aggression. *European Journal of Personality*, 3, 95-106.

Huesmann, L.R., Eron, L.D., Lefkowitz, M.M. & Walder, L.O. (1984). Stability of aggression over time and generations. *Developemental Psychology*, 20, 722-736.

Hurrell, J.J., Jr. & Murphy, L.R. (1992). *An overview of occupational stress and health*. In: W.M. Rom (Ed.), Environmental and Occupational Medicine, Second Edition, Boston, MA: Little, Brown, 675-684.

Hurrell, J.J., Jr., Nelson , D.L. & Simmons B. L. (1998). Measuring job stressors and strains : Where we have been, where we are and where we need to go. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 3, No. 4, 368-389.

Iosif, GH. (1996). *Fiabilitatea umană în sistemele socio-tehnice.* Editura studențească.

Ironson, G. (1992). *Work, job stress and health*. In: S. Zedeck (Ed.), Work, families and organizations, San Francisco, Jossey-Bass, 33-69.

Israel, B.A., Schurman, S.J. & House, J.S. (1989). *Action research on occupational stress: Involving workers as researchers,* International Journal of Health Services, 19 (1), 135-155.

Ivancevich, J.,M. & Matteson, M.,T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. Glenview,IL: Scott, Foresman.

Ivancevich, J. M. & Matteson, M.T. (1984). Stress Diagnostic Survey: Comments and psychometric properties ofa multidimensional self-report inventory. University of Houston, Houston , Texas

Ivancevich, J.,M. & Matteson, M.,T. (1987). *Organizational level stress management interventions: a review and recommendations*. In: J.M. Ivancevich and D.C. Ganster (eds.), Job·stress: From theory to suggestion. New York: Haworth Press.

Ivancevich, J.,M. & Matteson, M.,T., Freedman, S.M. & Phillips, J.S. (1990). *Worksite stress management interventins,* American Psychologist, 45 (2), 252-261.

Jackson, S.E. & Schuler, R.S. (1985). *A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 36, 16-78.



BCU ASTON CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Jacobs, P. A., Tytherleigh, M.Y., Webb, C. & Cooper, C.L. (2007). Predictors of work performance among higher education employees: An examination using the ASSET Model of stress. *International Journal of Stress Management*, Vol. 14, No. 2, 199-210.

Jex, S.,M. & Beehr, T.,A. (1991). *Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress*. În :Research in Personnel and Human Resources Management, J.A.I. Press Inc.,Vol 9, p.311-365.

Jex, S.,M., Beehr, T.,A. & Roberts,C.,K. (1992). The meaning of occupational stress items to survey respondents. *Journal of Applied Psychology*, Nr.5, p.623-628.

Jex, S.M. & Bliese, P.D. (1999*). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: A multilevel study*. Journal of Applied Psychology, Vol. 84, No. 3, 349-361.

Jick, T. D. & Payne, R. (1980). *Stress at work.* Exchange: The Organizational Teaching Journal, 5 (3), 50-56.

Johnson, J.V. (1996). *Conceptual and methodological developements in occupational stress research: An introduction to state-of-the-art reviews I.* Journal of Occupational Health Psychology, 1, 6-8.

Johnson, J.V. (1986). *The impact of workplace social support, job demands, and work control under cardiovascular disease in Sweden*. Doctoral Dissertation, John Hopkins University.

Johnson, J.V. & Hall, E.M. (1988). *Job strain, workplace, social support and cardiovascular disease: A crosssectional study of a random sample of the Swedish working population.* American Journal of Public Health, 78, 1336-1342.

Jockin, V, Arvey, R. D., McGue, M. (2001). Perceived victimization moderates self-reports of workplace aggression and conflict. *Journal of Applied Psychology*, Vol 86(6), 1262-1269.

Judge, T.,A., Heller, D. & Mount, M, K. (2002). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 3, 530–541

Judge, T.A., Thoresen, C.J., Pucik, V. & Welbourne, T.M. (1999). *Managerial coping with organizational change: A dispositional perspective*. Journal of Applied Psychology, Vol. 84, No 1, 107-122.

Jurcău, N. (Coord.) (2000). *Psihologie educaţională*. Ed. U.T. Pres, Cluj-Napoca.

Kahn, R.L. & Byosiere, P. (1992). *Stress in organizations*. In: M.D. Dunette & L.M. Hough (Eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (2nd Ed.), Vol. 3, Ch. 10, Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, 571-650.

Kahn, R.,L., Wolfe, D.,M., Quinn, R.,P., Snoek, D. & Rosenthal, R.,A. (1964). *Organisational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York, Wiley.

Karasek, R. (1979). *Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign*. Administrative Science Quarterly, 24, 285-306.



BCU "LUCIAN BLAGA" CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Karasek, R. (1992). *Stress prevention through work reorganization: A summary of 19 internationalcase studies,* In: Conditions of Work Digest: Preventing Stress at Work, Vol. 11, International Labour Office, Geneva, Switzerland, 23-41.

Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York, Basic Books.

Karasek, R., Brisson c., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ) : An instrument for internationally comparative assesssment of psychological job caracteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 3, No. 4, 322-355.

Karli, P. (1991). *Animal and Human Aggression.* New York, Oxford University Press.

Karli, P. (1997). Conceptual and ethical problems raised by the study of brain behavior relationships underlying aggression. In: *Feshbach, S. & Zagrodzka, J. (Eds.) (cit.)*, 3-14.

Kasl, S.V. (1989). *An epidemiological perspective on the role of control in health.* In: S.L. Sauter, J.J. Hurrell & C.L. Cooper (Eds.), Job control and worker health, Chichester, England, Wiley, 161-189.

Kasl, S. (1998). Measuring job stressors and studying the health impact of the work environment: An epidemiologic Commentary. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 3, No. 4, 390-401.

Kasl, S.V. (1996). The influence of the work environment on cardiovascular health: A historical, conceptual and metodological perspective. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 42-56.

Katz, D. & kahn, R.L. (1978). *The social psychology of organizations*. Second Ed., New York, Wiley.

Ken-ichi, O. (1996). Motivational perspectives of aggression and the two process model. *Tohoku Psychologica Folia*, Vol.55, 80-91.

Konecni, V.J. (1975). The mediation of aggressive behavior: Arousal level versus anger and cognitive labeling. *Journal of Personality and Social Psychology*, 32, 706-712.

Kornadt, H.J. (1981). Die Entwicklung der Aggressivität aus motivationstheorethischer Sicht. *Politische Studien*, Sonderheft 4, 104-116.

Kristensen, T.S. (1989). *Cardiovascular diseases and the work environment*. Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 15, 165-179.

Kristensen, T.S. (1995). *The demand-control/support model: Methodological challanges for future research.* Stress Medecine, 11, 17-26.



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Kruml, S.M. & Geddes, D. (1998). *Catching fire without burning out: Is there an ideal way to perform emotional labour?*. Paper presented at the first Conference on Emotions in Organizational Life, San Diego, August.

Landsbergis, P.A., Schnall, P.L., Dietz, D., Friedman, R. & Pickering, T.G. (1992). *The patterning of psychological attributes and distress by job strain and social support in a sample of working men.* Journal of Behavioral Medicine, 15, 379-405.

Landsbergis, P.A. & Vivona-Vaughan, E. (1995). *Evaluation of an occupational stress intervention in a public agency.* Journal of Organizational Behavior, Vol. 16, 29-48.

Lapierre, L.M., Spector, P.E. & Leck, (2005). Sexual Versus Nonsexual Workplace Aggression and Victims' Overall Job Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 10, No. 2, 155–169

Latack, J.C. (1986). *Coping with job stress: Measures and future directions for scale developement.* Journal of Applied Psychology, 71, 377-385.

Latack, J.C. & Havlovic, S.J. (1992*). Coping with job stress: A conceptual evaluation framework for coping measures*. Journal of Organizational Behavior, 13, 479-508.

Lau, M. A., Pihl, R. O., & Peterson, J. B. (1995). Provocation, acute alcohol intoxication, cognitive performance and aggression. *Journal of Abnormal Psychology*, 104, 150- 155.

Lazarus, R.,S. (1991). *Emotion and adaptation.* New York, Oxford University Press.

Lazarus, R.,S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. McGraw-Hill, New York.

Lazarus, R.,S. (1986). *Stress: Appraisal and coping capacities*. În: Eichler, A., Silverman, M., M. & Pratt, M. (Eds.). *Executive stress: Keep it at bay, "Dynamic years".*

Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer Verlag.

Lazarus,R.,S. & Folkman, S. (1991). *The concept of coping*. În: Monat, A., Lazarus, R., *Stress and coping: An anthology*, New York, Columbia University Press.

Loeber, R. & Hay, D. (1997). Key issues in the developement of aggression and violence from childhood to early adulthood. *Annual Review of Psychology*, 371.

Lorenz, K. (1966, 1972). On Aggression. Harcourt, New York, Brace & World.

Lundberg, U. (1996). *Influence of paid and unpaid work on psychophysiological stress responses of men and women.* Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 1, No. 2, 117-130.

Mackay, C.J. & Cooper, C.,L. (1987). *Occupational stress and health: Some current issues*. În: International Review of Industrial and Organizational Psychology, John Wiley & Sons Ltd, p.167-199.

Maguin. E. & Loeber,R. (1996). Academic performance and delinguency. In: *Toury M, Morris,N. (Eds.), Crime and Justice*, Chicago, University Chicago Press, 145-264.



BCU ASIGHETRA UNIVERSITY LIBRARY

Mann, S. (1999). *Emotion at work: To what extent are we expressing, suppressing, or faking it ?* European Journal of Work and Organizational Psychology, 8 (3), 347-369.

Martin, C. L. & Halverson, C.F., Jr. (1981). A schematic processing model of sex typing and stereotyping in children. *Child Developement*, 54, 1119-1134.

Martin, C.L. & Halverson, C.F., Jr. (1983). The effects of sex typing schemas on young children´s memory. *Child Developement*, 54, 563-574.

Martin, R., Watson, D., & Wan, C. K. (2000). A three-factor model of trait anger: Dimensions of affect, behavior, and cognition. *Journal of Personality, 68,* 869–895.

Mauno, S., Kinnunen, U. & Ruokolainen, M. (2006). Exploring work- and organization-based resources as moderators between work-family conflict, well-being, and job attitudes. *Work & Stress,* July-September; 20(3): 210-233.

Mcgrath, J.,E. (1976). *Stress and behavior in organizations*. În: Dunnette, M.,D. (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago, Rand McNally, p.1351-1395.

Mcgrath, J.,E. & Beehr, T.,A. (1990). *Time in the stress process: Some temporal issues in the conceptualization and measurement of stress*. Stress Medicine, 6, p.93-104.

Megargee, E.I. (1982). Psychological correlates and determinants of criminal violence. In: *Wolfgang, M.E. & Weiner, N. (Eds.), Criminal violence*, Beverly Hills, California, Sage Publications.

Megargee, I. (1985). The dynamics of aggression and their application to cardiovascular disorders. In: *Chesnay, M.A. & Rosenman, R.H. (1985), (cit.)*, 31-57

Menaghan, E.G. (1983). *Individual coping efforts: Moderators of the relationship between life stress and mental health outcomes*. In: H.B. Kaplan (Ed.), Psychosocial stress, Academic, New York, 157-191.

Miclea, M. (1997). *Stres şi apărare psihică.* Cluj-Napoca, Editura Presa Universitară Clujană.

Milcu, M. (2001). Competiţie şi conflict interpersonal. Aspecte dinamice. Un model experimental. *Revista de psihologie organizaţională*, vol. I, nr. 1, ianuarie-martie, 37-52.

Milgram, S. (1966). Einige Bedingungen von Autoritätsgehorchsam und seiner Verweigerung. *Zeitung der Angewandten Psychologie*, 13, 433-463.

Milgram, S. (1974). *Obedience to authority*. Harper and Row, New York.

Minde, K. (1992). Aggression in preschoolers: Its relation to socialization. *Journal of the American Academic Child and Adolescent Psychiatry*, 31, 853-862.

Mitrofan, N. (1996). Agresivitatea. În: *Neculau, A. (coord.), Psihologie socială,* Iaşi, Polirom, 427-437.

Mitrofan, N., Zdrenghea,V. & Butoi, T. (1992, 2000). *Psihologie judiciară.* Bucureşti, Casa de Editură şi Presă Şansa SRL.



BCU IASI CENTRALA UNIVERSITARA LIBRARY

Monahan, J. & Novaco, R.W. (1980). Corporate violence: A psychological analysis. In: *Lipsitt, P. & Sales, B. (Eds.), New directions in psycholegal research*, New York, Van Nostrand.

Morris, J.A. & Feldman, D.C. (1996). *The dimensions, antecedents and consequences of emotional labour*. Academy of Management Journal, 21, 989-1010.

Morris, J.A. & Feldman, D.C. (1997). *Managing emotions in the workplace*. Journal of Managerial Issues, 9, 257-274.

Morris, J.A. & Feldman, D.C. (1996). *The dimensions, antecedents and consequences of emotional labour*. Academy of Management Journal, 21, 989-1010.

Motowidlow, S.J., Packard, J.S. & Manning, M.R. (1986). *Occupational stress: Its causes and conseqences for job performance*. Journal of Applied Psychology, 71, 618-629.

Murphy, R.L. (1995). *Occupational stress management: Current status and future directions*. In: C.L. Cooper & D.M. Rousseau (eds.), Trends in Organizational Behavior, John Wiley & Sons Ltd., vol.2, 1-14.

Murphy, L.R. (1996). Stress management in work settings: a critical review of the research literature. *American Journal of Health Promotion*, 11, 112-135.

Murphy, L.R. (2003). *Stress Management At Work: Secondary Prevention Of Stress*. In: M. J. Schabracq, J.A.M. Winnubst & C.L. Cooper, The Handbook of Work and Health Psychology, John Wiley & Sons, 533-548.

Murphy, R.L. (1988). *Workplace interventions for stress reduction and prevention*. In: C.L. Cooper & R. Payne (Eds.), Causes, coping and consequences of stress at work. Chichester: Wiley, 301-339.

Neiss, R. (1988). Reconceptualizing arousal: Psychobiological states in motor performance. *Psychological Bulletin*, 103, 345-366.

Nelson, D.L. & Sutton, C. (1990). *Chronic work stress and coping: A longitudinal study and suggested new directions*. Academy of Management Journal, 33, 859-869.

Newman, J.D. & Beehr, T. (1979). *Personal organizational strategies for handling job stress: A review of research and opinion*. Personnel Psychology, 32, 1-43.

Newton, T.J. & Keenan, A. (1985). Coping with work-related stress. *Human Relations*, 38, 107-126.

Ng, Thomas W. H. & Feldman, D. C. (2008). The relationship of age to ten dimensions of job performance. *Journal of Applied Psychology*, Mar Vol 93(2), 392-423.

Novaco, R.V. (1978). Anger and coping with stress: Cognitive-behavioral interventions. In: *Foreyt, J.P. & Rathjen, D.P. (Eds.), Cognitive behavioral therapy*. New York, Plenum Press.

Novaco, R.V. (1985). Anger and its therapeutic regulation. In: *Chesnay,M.A. & Rosenman, R. (cit.)*, 203-226



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Novaco, R.V. (1975). Anger control: The developement and evaluation of an experimental treatment. Lexington, Massachussetts, Lexington Books.

Novaco, R.V. (1979). The cognitive regulation of anger and stress. In: *Kendall, D. & Hollon, S. (Eds.), Cognitive behavioral interventions*, New York, Academic Press.

Olweus, D. (1982). Familial and temperamental determinants of aggressive behavour in adolescent boys: A causal analysis. *Developemental psychology,* 16, 644-660.

Olweus, D. (1984). Stability in aggressive and mithdrawn, inhibited behavour patterns. In: *Kaplan, RM et al. (Eds.), Aggression in children and youth*, The Hague.

Olweus, D. (1979). Stability of aggressive reaction patterns in males: A review. *Psychological Bulletin*, 86, 852-875.

Osipow, S.H & Davis, A.S. (1988). *The relationship of coping resources to occupational stress and strain.* Journal of Vocational Behavior, 32, 1-15.

Parkes, K.R. (1990). *Coping, negative affectivity and the work environment: Additive and interactive predictors of mental health.* Journal of Applied Psychology, 75, 399-409.

Parkes, K.R. (1991). *Locus of control as a moderator: An explanation for additive versus interactive findings in the demand-discretion model of work stress ?* British Journal of Psychology, 82, 291-312.

Parkes, K.R. (1989). *Personal control in an occupational context.* In: A. Streptoe & A. Appels (Eds.), Stress, personal control and health, Chichester, England, Wiley, 21-48.

Parkes, K.R. (1994). *Personality and coping as moderators of work stress processes: Models, methods and measures.* Work & Stress, 8, 110-129.

Parkes, K.R., Mendham, C.A. Von Rabenau, C. (1994). *Social support and the demand-discretion model of job stress: tests of additive and interactive effects in two samples.* Journal of Vocational Behavior, 44, 91-113.

Patterson, G.R., Reid, J. B., Jones, R.R. & Conger, R.E. (1975). A social learning approach to family intervention. Vol. 1: Families with aggressive children, Eugene, Castalia.

Pawlik, K. (Ed.) (1996). *Grundlagen und Methoden der differentiellen Psychologie*. Hogrefe Verlag, Goettingen (Band 1: Enzyklopedie der Psychologie).

Payne, R.L., Wall, T.D., Borrill, C., & Carter, A. (1999). Strain as a moderator of the relationship between work characteristics and work attitudes. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 4, No. 1, 3-14.

Păunescu, C. (1994). Agresivitatea şi condiţia umană. Bucureşti, Editura Tehnică.

Perrez, M. & Reicherts, M. (1992). *Stress, coping and health.* Seattle, WA, Hogrefe & Huber.

Perrewe, P.,L., Fernandez, D.,R. & Morton, K.,S. (1993). *An experimental examination of Implicit Stress Theory*. În: Journal of Organizational Behavour, Vol.14, p.667-686.



BCU ASSOCIATE UNIVERSITY LIBRARY

Peters, L.,H., O'Connor, E.,J. & Eulberg, J.,R. (1985). *Situational constraints: Sources, consequences and future considerations*. În: Rowland,K.,M. & Ferris, G.,R. (Eds.), *Research in personnel and human resources management*, Greewich, C.T.: JAI Press, Vol.3, p.79 - 114.

Pitariu, H. (1986). Adadaptarea şi experimentarea inventarului de personalitate Freiburg. Rev. Psih., Bucureşti, oct-dec., t. 32, nr. 4, p. 282-293.

Pitariu, H. (1996). *Inginerii în contextul tranziţiei social-politice: aspecte ale stresului ocupaţional*. În: S. Chelcea & D. Bratu (coord.), *România, acceleraţia tranziţiei*, Ed. INI, Bucureşti.

Pitariu, H. (2000). *Managementul resurselor umane. Evaluarea performanţelor profesionale*. Ed. All Beck, Bucureşti.

Pitariu, H. (1994). *Stresul ocupaţional la ingineri: o realitate contemporană*. În: Psihologia, Nr. 1, 2-4, Societatea Ştiinţă şi Tehnică S.A.

Pitariu, H. D. (2003). Stresul profesional la manageri: Corelative ale personalităţii în contextul situaţiei de tranziţie social-economică din România. *Revista de Psihologie Organizaţională*, 3, 11-31

Pitariu, H. D. (2004). Stresul profesional la manageri: Corelate ale personalităţii în contextul situaţiei de tranziţie social-economică din România. În Opre, A. (coord.): Noi tendinţe în psihologia personalităţii. Diagnoză, cercetare, aplicaţii. Cluj-Napoca, ASCR, Vol. II, 93-123.

Pitariu, H. & Albu, M. (1996). *Psihologia personalului. Măsurarea şi interpretarea diferenţelor individuale*. Editura Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca.,104- 107.

Pitariu, H. & Bogdan, E. (1990). *Corelate ale tipului A de comportament în cardiopatia ischemică*. Revista de psihologie, 36, 53-60.

Pitariu, H. & Landy, F. (1993). *Some personality correlates of time urgency*. Rev. Roum. de Psychologie, 37, 15-25.

Pitariu, H., Miclea, M. & Munteanu, I. (1987). *Tipul A de comportament şi stresul profesional la personalul muncitor feminin cu funcţii de conducere*. Revista de psihologie, 4, 33-39.

Popa, M. D., Brate A. T., Pascar D. (2005). *Diagnoza multidimensională a surselor, efectelor, mecanismelor de coping şi a factorilor de personalitate implicate în perceperea stresului profesional la medici*, Centrul de Sănătate Publică Sibiu.

Popescu-Neveanu, P. (1978). Dicţionar de psihologie. Bucureşti, Editura Albatros.

Porras, J.I. & Robertson, P.J. (1992). *Organizational developement: Theory, practice and research,*. In Dunette, M.D. & Hough, L.M. (Eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (2nd Ed.), Vol. 3, Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, 719-822.



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Preda, V. (1981). Profilaxia delincvenţei şi reintegrarea socială. Bucureşti, Editura Ştiinţifică şi Enciclopedică.

Preda, V. (1998). *Delincvenţa juvenilă*, Cluj-Napoca, Presa Universitară Clujeană, 33-50.

Probst, T.M. (2000). Wedded to the job: Moderating effects of job involvement on the consequences of job insecurity. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 5. No. 1, 63-73.

Puffer, S.M. & Brakefield, J.T. (1989*). The role of task complexity as a moderator of the stress and coping process*. Human Relations, 42, 199-217.

Quick, J.C. (1998). Introduction to the measurement of stress at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 3, No. 4, 291-293.

Quick, J.C. & Quick, J.D. (1984). *Organizational sress and preventive management*. McGraw-Hill.

Radu, I. ( coord.) (1993). *Metodologie psihologică şi analiza datelor*. Cluj-Napoca, Editura Sincron.

Radu, I. (coord.) (1983). *Psihologia educaţiei şi dezvoltării*. Bucureşti, Editura Academiei.

Radu, I., Iluţ, P. & Matei, L. (1994). *Psihologie socială*. Cluj-Napoca, Editura Exe SRL.

Ranschburg, J. (1979). Frică, supărare, agresivitate. Bucureşti, Editura Didactică şi Pedagogică.

Reber, A. S. (1985). Dictionary of Psychology. London, Penguin Books.

Ribot, Th. (1997). *Voinţa şi patologia ei*. Bucureşti, Editura IRI.

Richardson, K, M. & Rothstein, H. R. (2008). Effects of Occupational Stress Management Intervention Programs: A Meta-Analysis, *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 13, No. 1, 69–93.

Ross, R. & Altmaier, E. (1994). *Intervention in occupational stress*. London, Sage Publications.

Russell, J.A. & Fehr, B. (1994). *Fuzzy concepts in a fuzzy hierarchy : Varietes of Anger. Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 67, No. 2, 186-205.

Sava, F. (2004). *Analiza datelor în cercetarea psihologică. Metode statistice complementare*. Editura ASCR, Cluj-Napoca.

Schabracq, M.J. & Cooper, C.L. (1998). *Toward an phenomenological framework for the study of work and organizational stress*. Human Relations, V51, n5, May, p.625 (25).

Schat, A.C.H. & Kelloway, E.K. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: the buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.8, No.2, 110-122.

Schnall, P.L., Landsbergis, P.A. & Becker, D. (1994). *Job strain and cardiovascular disease.* Annual Review of Public Health, 15, 381-411.



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Schmidt, K.H. (2007). Organizational commitment: A Further moderator in the relationship between work stress and strain ?, *Organizational Journal of Stress Management*, Vol. 14, No. 1, 26-40.

Schuler, R.S. (1980). *Definition and conceptualization of stress in organizations*. Organizational Behavior and Human Performance, 25, 184-215.

Schwartz, J.E., Pickering, T.G. & Landsbergis, P.A. (1996). *Work-related stress and blood pressure: Current theoretical models and considerations from behavioral medecine perspective*. Journal of Occupational Health Psychology, No. 3, 287-310.

Selg, H., Mees, U. & Berg, D. (1988). *Psychologie der Aggressivität*. Götingen, Verlag für Psychologie Dr. C. J. Hogrefe.

Selye, H. (1950). *The physiology and pathology of exposure to stress*. Montreal: Acta.

Selye, H. (1956, 1976). *The stress of life*. New York, McGraw-Hill.

Selye, H. (1977). *The stress of my life*. Toronto, McClelland and Stewart.

Semmer, N.K. (1996). Individual differences, work stress and health. In: M.J. Schabracq, J.A. Winnubst & C.L. Cooper (Eds.), Handbook of work and health psychology, Chichester, UK; Wiley, 51-86.

Siegel, J. M. (1985). The measurement of anger as a multidimensional construct. *In: M.A. Chesney & R.H. Rosenman (Eds.), Anger and hostility in cardiovascular and behavioral disorders*, Hemisphere Publishing Corporation, Washington, p. 59-82.

Siegman, A. W., Dembroski, T. M. & Ringel, N. (1987). Components of hostility and severity of coronary artery disease, *Psychosomatic Medicine*, 49, 127-135.

Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. Journal of Occupational Health Psychology, 1, 27-41.

Siegrist, J. & Matschinger, H. (1989). *Restricted status control and cardiovascular risk*. In: A. Steptoe & A. Appels (Eds.), Stress, personalcontrol and health, Chichester, England, Wiley, 65-82.

Siegrist, J. & Peter, R. (1992). *Structural and individual intervention at the workplace. Lessons from socio-epidemiologic research*. Paper presented at the Second International Congress of Behavioral Medicine, Hamburg, Germany, July.

Siegrist, J. Peter, R., Junge, A., Cremer, P. & Seidel, D. (1990). *Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: Prospective evidence from blue-collar men*. Social Science & Medecine, 10, 1127-1134.

Spector, P.E. (1986). *Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work*. Human Relations, 39, 1005-1016.



BCU IAŞI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Spector, P.E. & Jex, S.M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict At Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 3, No. 4, 356-367.

Spielberger, C., Jacobs, G., Russell, S. & Crane, R. (1983). Assessment of anger: The state-trait anger scale. In: *Butcher, J. and Spielberger, C. (Eds.), Advances in Personality Assessment*, Vol. 2, Erlbaum, Hillsdale, NJ, 161-189.

Stattin, H. & Magnusson, D. (1989). The role of early aggressive behavour in the frequency, seriousness and types of later crime. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 57, 701-718.

Stemmler, G. (2000). Methodological considerations in the psychophysiological study of emotion. In: *Davidson R. J. Goldsmith, H. & Scherer, K.R. (Eds.), Handbook of Affective Science.*

Stemmler, G., Heldmann, M., Pauls C. A. & Scherer, Th. (2000). Constraints for emontion specificity in fear and anger: The context counts. *Psychophysiology*, June.

Stewart S. M. (2007). An Integrative Framework of Workplace Stress and Aggression. *The Business Review, Cambridge,* Summer, 8, 1, 223-233.

Sutherland, V. J. (2005). *An organizational approach to stress management.* In: A.S.G. Antoniou & Cooper, C.L. (Eds.), Research Companion To Organizational Health Psychology, Edward Elgar Publishing House, 198-208.

Sumedrea, A. G. (2001). *Noi perspective în abordarea cibernetică a raportului mental – inteligență artificială*. Editura Psihomedia, Sibiu.

Șchiopu, U. (1979). *Criza de originalitate la adolescenți*. Bucureşti, Editura Didactică şi Pedagogică.

Șchiopu, U. (coord.) (1997). *Dicționar de psihologie*. Bucureşti, Editura Babel.

Theorell, T. (1992). *The psychosocial environment, stress and coronary heart disease*. In: M. Marmot & P. Elliott (Eds.), Coronary heart disease epidemiology, Oxford, England, Oxford University Press, 256-273.

Theorell, T. & Karasek, R.A. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 9-26.

Trimpop, R. M. (1994). The psychology of risk taking behavour. Elsevier Science B.V., North Holland.

Vagg, P.R. & Spielberger, C.D. (1998). Occupational Stress: Measuring Job Pressure and Organizational Support in the Workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 3, No. 4, 294-305.



BCU IASI CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

Van der Klink, J.J.L., Blonk, R.W.B., Schene, A.H. & van Dijk, F.J.H. (2001). The benefits of interventions for work-related stress. *American Journal of Public Health*, 91, 270-276.

Watson, D. & Clark, L.A. (1984). Negative affectivity: The disposition to experience negative emotional states. *Psychological Bulletin*, 96, 465-490.

Weiss, H.M. & Cropanzano, R. (1996). *Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work.* Research in Organizational Behavior, 18, 1-74.

Williams, S. & Cooper, C.L. (1998). *Measuring Occupational Stress*: Development of the Pressure Management Indicator. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 3, No. 4, 306-321.

Williams, S. & Cooper, C.L. (1996). *Pressure Management Indicator*. Harrogate, England: RAD.

Williams, S. & Cooper, C.L. (1997). *The Occupational Stress Indicator.* In. R.J. Wood & Zalaquett, C. (Eds), Evaluating stress: A book of resources. Huntsville, TX Sam Houston State University.

Yerkes, R. M. & Dodson, J. D. (1908). The relation of strength of stimulus to rapidity of habit formation. *Journal of Comparative and Neurogical Psychology*, 18, 459-482.

Zapf, D. (1999). Mobbing in Organisationen - Ueberblick zum Stand der Forschung. *Zeitschrift fuer Arbeits- u. Organisationspsychologie*, 43 (N.F.17) 1, 1-25.

Zapf, D., Dormann, Ch. & Frese, M. (1996). Longitudinal studies in organizational stress research: A review of the literature with reference to methodological issues. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 1, No. 2, 145-169.

Zapf, D., Vogt, CH., Seifert, C., Mertini, H. & Isic, A. (1999). *Emotion work as a source of stress: The concept and developement of an instrument*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 8 (3), 371-400.

Zhang, Q., Loeber, R., & Stouthamer-Loeber, M. (1997). Developemental trends of delinguency attitudes and delinguency replication and synthesis across time and samples. J. Quant. Criminal. In Press.

Zillmann, D. (1979). Hostility and aggression. New Jersey, Hillsdale.

B.C.U. „M. EMINESCU" IAŞI

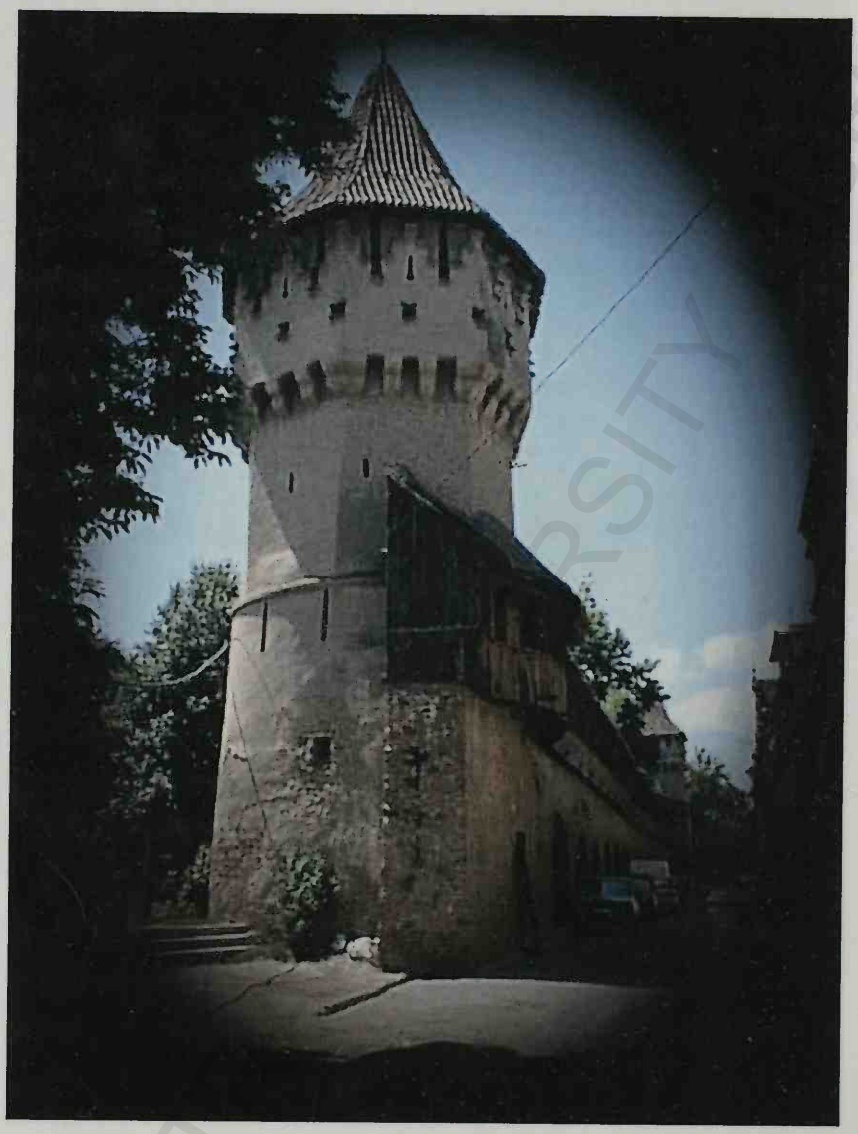


BCU IAŞI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

BCU IASI/CENTRAL UNIVERSITY LIBRARY

2014/78
15,00



ISBN 978-606-591-986-0

www.editurauniversitara.ro